Nikola Ljutvijević

Ivan Međugorac

SEMINARSKI RAD

fresha

Sveučilište u Zagrebu

Ekonomski fakultet – Zagreb

Kolegij: Informacijske tehnologije u uredskom poslovanju
Profesor: Izv. prof. dr. sc. Božidar Jaković

Zagreb, siječanj 2026.

Sadržaj:

1. UVOD
..... 4

1.1. Predmet i cilj rada
..... 4

1.3. Sadržaj i struktura rada
..... 4

2. KRATKI OPIS WEB SERVISA
..... 6

2.1. Glavne funkcionalnosti web servisa
..... 6

3. TEHNOLOŠKI OKVIR
..... 7

4. KRATAK RAZVOJ
..... 8

5. OPIS PROBLEMA
..... 9

6. DETALJNA RAZRADA TEME
..... 10

6.1. Funkcionalnosti web servisa
..... 10

6.1.1. Pretaživanje prema uslugama
..... 12

6.1.2. Prikaz usluga i cijena
..... 13

6.1.3. Prikaz usluga i cijena
..... 14

6.2 Primjer korištenja web servisa (mini tutorijal)
..... 15

6.2.2. Pregled rezultata i filtriranje
..... 16

6.2.3. Ulazak u profil odabranog salona/studija

..... 17

6.2.4. Odabir usluge “masaža” i pregled detalja
..... 18

6.2.5. Odabir termina i potvrda rezervacije
..... 19

6.2.6. Prijava ili registracija korisnika
..... 20

6.2.7. Završetak rezervacije i pregled u korisničkom profilu
..... 21

6.3 Desktop alternative web servisa
..... 23

7. KREIRANJE PROFILA
..... 24

7.2. Razlika između korisničkog i poslovnog računa
..... 26

7.3. Kreiranje i dovršetak korisničkog profila
..... 28

8. POSLOVNA PRIMJENA
..... 30

9. KONKURENCIJA
..... 31

9.2. Booksy
.....
32

10. POZITIVNE vs. NEGATIVNE STRANE
..... 35

11. SWOT ANALIZA
..... 36

12. TROŠKOVI, POKAZATELJI POSLOVANJA I USPJEŠNOST
..... 37

13. MOGUĆNOST NADOGRADNJE FUNKCIONALNOSTI U BUDUĆNOSTI 38

13.1. Razvoj u budućnosti 38

14. ZAKLJUČAK 39

15. LITERATURA 40

15.1. Popis korištenih izvora 40

15.2. Popis slika 41

15.3. Popis tablica 42

16. ŽIVOTOPIS 43

16.1. Nikola Ljutvijević CV 43

16.2. Ivan Međugorac 44

17. SAŽETAK 45

1. UVOD

1.1. Predmet i cilj rada

Predmet ovog seminarskog rada je web servis Fresha, platforma namijenjena online rezervaciji i upravljanju uslugama u beauty i wellness industriji. Rad se fokusira na analizu glavnih funkcionalnosti web servisa, način njegova korištenja te njegovu primjenu u stvarnom poslovnom okruženju.

Cilj rada je prikazati kako web servis Fresha doprinosi digitalizaciji poslovanja, poboljšanju učinkovitosti rada nekog salona te unapređenju korisničkog iskustva. Također, jedan od ciljeva je i analizirati prednosti i nedostatke ovog web servisa te procijeniti njegovu konkurentnost na tržištu sličnih digitalnih rješenja.

1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja Podaci korišteni u izradi ovog seminarskog rada prikupljeni su iz više relevantnih izvora.

Primarni izvori uključuju službenu internetsku stranicu web servisa Fresha, korisničku dokumentaciju i Help Center, kao i samu web i mobilnu aplikaciju korištenu u praktičnom dijelu rada. Sekundarni izvori obuhvaćaju internetske stranice konkurentskih rješenja te dostupne online publikacije vezane uz digitalno poslovanje i web servise.

Metodologija rada temelji se na analizi sadržaja dostupnih izvora, usporednoj analizi konkurentskih web servisa te praktičnom testiranju funkcionalnosti Freshe kroz korištenje aplikacije. Kombinacijom teorijske analize i praktičnog primjera omogućeno je cjelovito sagledavanje funkcionalnosti i primjene web servisa.

1.3. Sadržaj i struktura rada

Seminarski rad strukturiran je u više tematskih poglavlja.

Nakon uvodnog dijela, u drugom poglavlju dan je kratak opis web servisa Fresha i njegovih osnovnih funkcionalnosti.

Treće poglavlje obrađuje tehnološki okvir i korištene tehnologije, dok se u četvrtom poglavlju prikazuje kratak povijesni razvoj web servisa.

Peto poglavlje bavi se opisom problema koje web servis rješava, a šesto poglavlje donosi detaljnu razradu funkcionalnosti i praktični primjer korištenja aplikacije.

U sedmom poglavlju opisan je proces kreiranja korisničkog profila. Sljedeća poglavlja obuhvaćaju poslovnu primjenu web servisa, analizu konkurencije, pozitivne i negativne strane, SWOT analizu te financijske aspekte i pokazatelje uspješnosti.U završnom dijelu rada razmatraju se mogućnosti budućeg razvoja web servisa, donosi se zaključak, navodi korištena literatura te daje sažetak cjelokupnog rada.

2. KRATKI OPIS WEB SERVISA

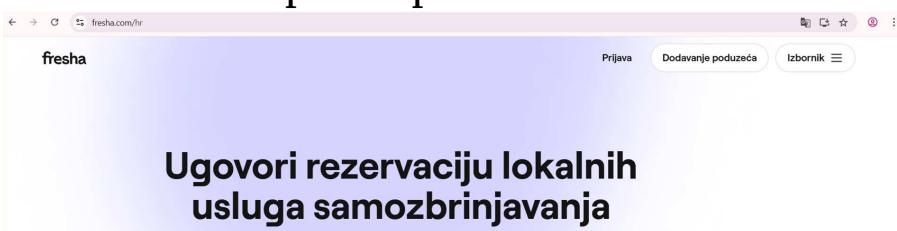
2.1. Glavne funkcionalnosti web servisa

Fresha je web servis namijenjen online rezervaciji i upravljanju lokalnim uslugama u beauty i wellness industriji. Platforma omogućuje korisnicima jednostavno pretraživanje usluga prema lokaciji, vrsti tretmana i dostupnosti termina. Web servis pruža mogućnost online rezervacije termina u stvarnom vremenu bez potrebe za telefonskim kontaktom. Poslovnim korisnicima Fresha omogućuje upravljanje rasporedom, klijentima i ponudom usluga putem jedinstvenog sustava. Sustav je dostupan putem web preglednika i mobilne aplikacije, čime se osigurava široka dostupnost korisnicima.

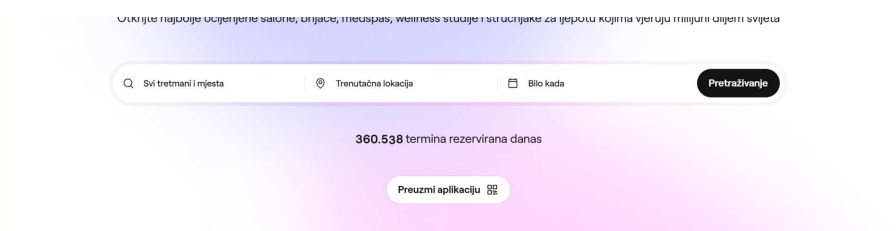
2.2. Poveznica na web servis

Službena internetska stranica web servisa Fresha dostupna je na sljedećoj poveznici: https://www.fresha.com

2.3. Ekranski prikaz početne web stranice



Slika 1: Početna web stranica web servisa Fresha



3. TEHNOLOŠKI OKVIR

Web servis Fresha razvijen je kao suvremena web i mobilna aplikacija temeljena na principima Web 2.0 tehnologija. Iako tehni čki detalji implementacije nisu u potpunosti javno dostupni, iz načina rada i dostupnih informacija može se zaključiti da Fresha koristi cloud-based arhitekturu koja omogućuje visoku dostupnost i stabilnost sustava.

Korisničko sučelje web servisa izrađeno je korištenjem modernih frontend tehnologija koje omogućuju responzivan dizajn i prilagodbu različitim uređajima, uključujući stolna računala, tablete i pametne telefone. Interakcija između korisnika i sustava odvija se u stvarnom vremenu, što upućuje na korištenje asinkronih web tehnologija i API sučelja.

Backend sustav temelji se na centraliziranoj bazi podataka koja pohranjuje informacije o korisnicima, terminima, uslugama i poslovnim subjektima. Korištenje cloud infrastrukture omogućuje sigurnu pohranu podataka, redovite nadogradnje sustava i stabilan rad aplikacije.

Takav tehnološki okvir tipičan je za moderne web aplikacije koje zahtijevaju pouzdanost, sigurnost i mogućnost širenja na nova tržišta.

4. KRATAK RAZVOJ

Web servis Fresha započeo je svoj razvoj sredinom kao digitalno rješenje namijenjeno modernizaciji poslovanja u beauty i wellness industriji. Platforma je prvotno pokrenuta 2015.

godine pod nazivom Shedul, s ciljem omogućavanja jednostavne online rezervacije termina i učinkovitijeg upravljanja rasporedima za frizerske salone i slične uslužne djelatnosti.

U po četnoj fazi razvoja fokus je bio na osnovnim funkcionalnostima, poput online naručivanja, pregleda slobodnih termina i upravljanja klijentima. Kako je broj korisnika rastao, sustav se postupno nadograđivao dodatnim mogućnostima koje su olakšavale svakodnevno poslovanje pružatelja usluga.

Godine 2018. web servis prolazi kroz značajnu promjenu identiteta te mijenja naziv iz Shedul u Fresha. Rebranding je proveden s ciljem jačanja prepoznatljivosti brenda i širenja na međunarodno tržište. U tom razdoblju platforma bilježi ubrzan rast broja korisnika i poslovnih subjekata koji koriste sustav.

U narednim godinama Fresha se kontinuirano razvijala kroz redovite nadogradnje i proširenje funkcionalnosti. Dodane su mogućnosti upravljanja financijama, integrirani sustavi plaćanja, detaljna analitika poslovanja te mobilne aplikacije prilagođene krajnjim korisnicima. Razvoj je bio usmjeren na povećanje sigurnosti i stabilnosti sustava.

Danas Fresha predstavlja globalno prisutan web servis koji se koristi u velikom broju zemalja te se kontinuirano prilagođava novim tehnološkim i tržišnim zahtjevima. Kontinuirani razvoj i česte nadogradnje potvrđuju važnost ovog web servisa u kontekstu digitalizacije uslužnih djelatnosti.

5. OPIS PROBLEMA

Prije korištenja modernih web servisa za online rezervacije, poslovni subjekti u beauty i wellness industriji susretali su se s brojnim organizacijskim i komunikacijskim problemima.

Web servis Fresha razvijen je kako bi riješio upravo te poteškoće te unaprijedio poslovne procese i korisničko iskustvo.

Najčešći problemi koji se rješavaju upotrebom ovog web servisa uključuju: • nemogućnost učinkovitog upravljanja terminima, što često dovodi do preklapanja rezervacija, pogrešnih upisa ili neiskorištenih termina.

• oslanjanje na telefonske pozive i ručno zapisivanje, što povećava mogućnost pogrešaka i oduzima vrijeme zaposlenicima.

• nedostatak centraliziranog sustava za evidenciju klijenata, usluga i povijesti posjeta.

• otežana komunikacija s korisnicima u vezi promjena termina, otkazivanja ili podsjetnika.

• nemogućnost brzog pregleda financijskih podataka i poslovne statistike. • ograničena dostupnost usluga korisnicima izvan radnog vremena poslovnog subjekta.

Ukoliko se ne koristi web servis poput Freshe, korisnici i poslovni subjekti suočavaju se s povećanim administrativnim opterećenjem, manjom efikasnošću te slabijim korisničkim iskustvom.

Digitalizacijom procesa rezervacija i upravljanja poslovanjem, navedeni problemi se u velikoj mjeri uklanjaju, čime se postiže veća organiziranost, bolja dostupnost usluga i veće zadovoljstvo krajnjih korisnika.

6. DETALJNA RAZRADA TEME

Detaljna razrada teme obuhvaća analizu funkcionalnosti web servisa Fresha te prikaz njegova korištenja u praksi.

Cilj ovog poglavlja je prikazati na čin na koji web servis funkcionira u stvarnom okruženju, s naglaskom na korisničko iskustvo, preglednost sučelja i praktičnu vrijednost za krajnje korisnike. Analiza se temelji na stvarnom korištenju web servisa i vlastitim screenshotovima.

6.1. Funkcionalnosti web servisa

Web servis Fresha predstavlja sveobuhvatno digitalno rješenje za upravljanje poslovanjem u beauty, wellness i srodnim uslužnim djelatnostima. Sustav objedinjuje rezervacije, upravljanje klijentima, financije i komunikaciju s korisnicima unutar jedne platforme dostupne putem weba i mobilnih aplikacija.

Osnovna funkcionalnost web servisa je online rezervacija termina, kojom korisnici mogu samostalno birati vrstu usluge, lokaciju, zaposlenika i vrijeme termina. Sustav automatski prikazuje dostupnost u stvarnom vremenu te onemogućuje dvostruke rezervacije. Poslovni korisnici mogu precizno definirati trajanje usluga, pauze i radno vrijeme zaposlenika.

Fresha omogućuje i upravljanje zaposlenicima, uključujući dodjelu usluga, rasporeda rada i praćenje opterećenja pojedinih djelatnika. Time se olakšava organizacija rada i optimizira iskorištenost resursa.

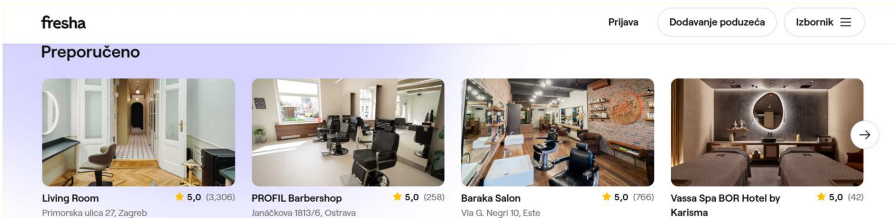
Jedna od važnijih funkcionalnosti je upravljanje bazom klijenata, gdje se pohranjuju osobni podaci, povijest rezervacija i korištenih usluga. Sustav omogućuje pregled navika korisnika, što poslovnim subjektima olakšava personalizaciju ponude.

Web servis također nudi integrirano financijsko upravljanje, uključujući evidenciju plaćanja, prihoda i prodaje dodatnih proizvoda. Omogućena je i opcija online plaćanja putem kartica, čime se pojednostavljuje proces naplate.

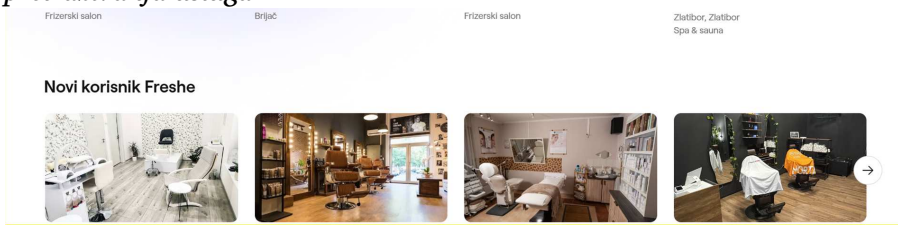
Dodatna funkcionalnost uključuje automatizirane podsjetnike i obavijesti koje se korisnicima šalju prije zakazanog termina, čime se

smanjuje broj nepojavljivanja. Korisnicima je omogućeno jednostavno otkazivanje ili promjena termina putem aplikacije.

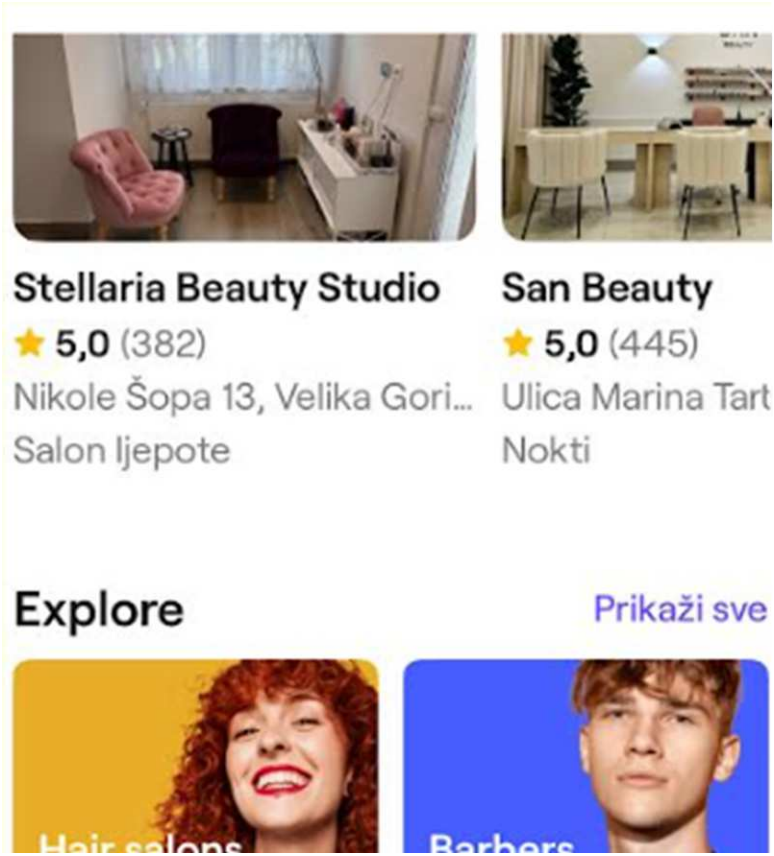
Sustav nudi i analitičke alate i izvještaje, koji poslovnim korisnicima omogućuju uvid u promet, broj rezervacija, najtraženije usluge i rad zaposlenika. Time se olakšava donošenje poslovnih odluka.



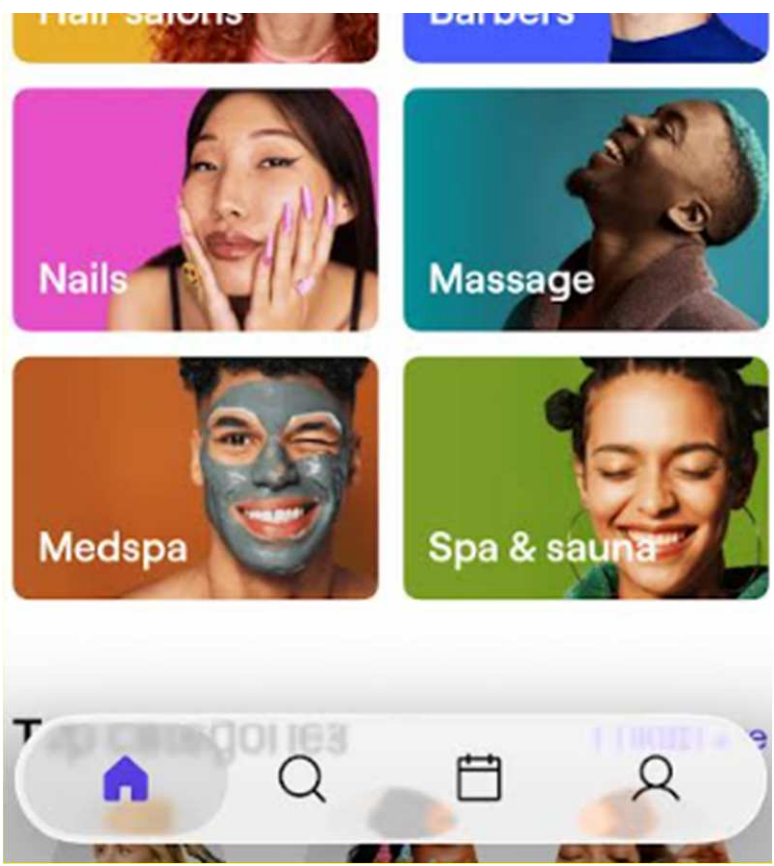
Slika 2:Prikaz početne stranice web servisa Fresha s mogućnošću pretraživanja usluga



6.1.1. Pretaživanje prema uslugama



Slika 3:Prikaz kalendara s pregledom dostupnih i rezerviranih termina

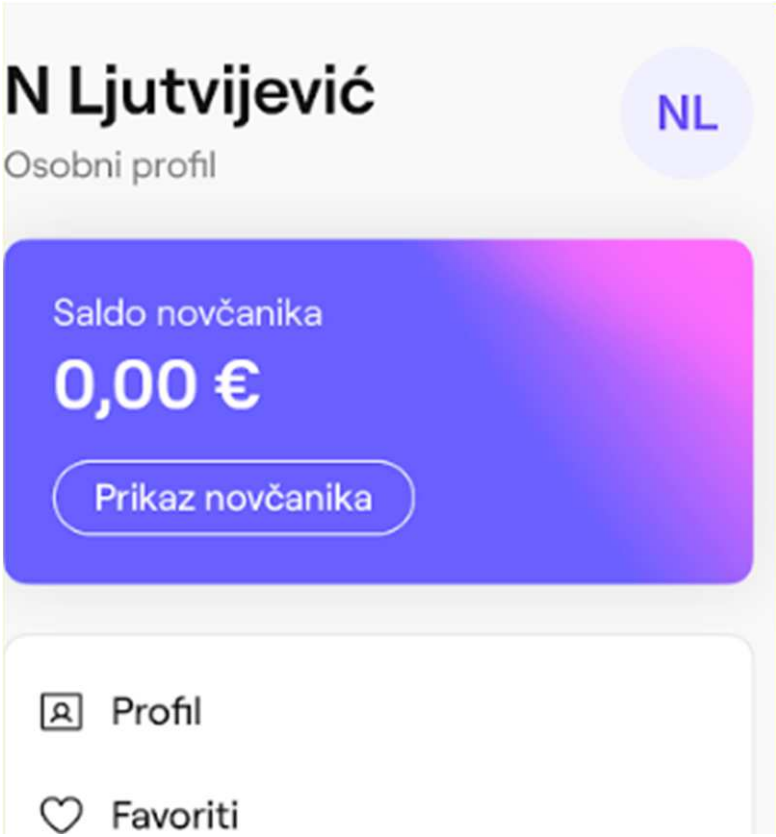


6.1.2. Prikaz usluga i cijena

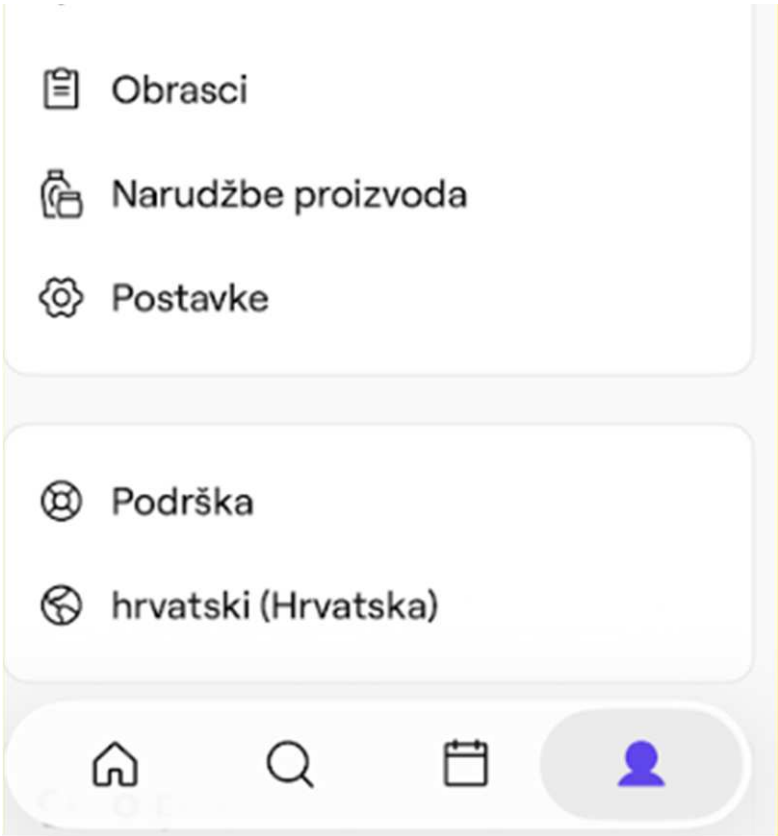
Slika 4:Prikaz usluga s pripadajućim trajanjem i cijenama odabaranog

salona

6.1.3. Prikaz usluga i cijena



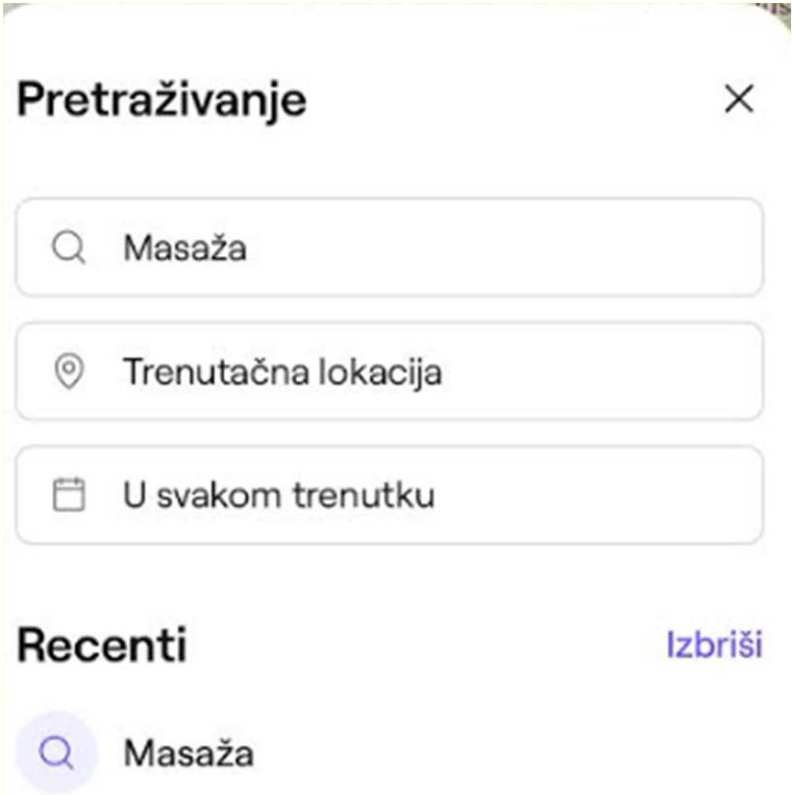
Slika 5:Prikaz korisničkog profila s poviješću rezervacija



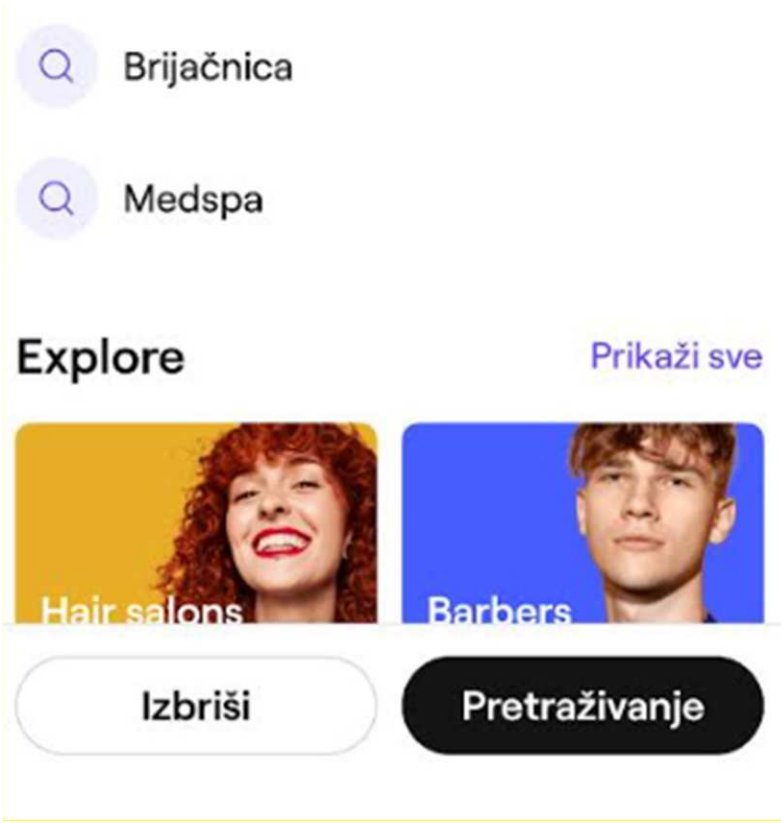
6.2 Primjer korištenja web servisa (mini tutorijal)

U ovom dijelu prikazuje se praktičan primjer korištenja web servisa Fresha iz perspektive krajnjeg korisnika. Cilj je demonstrirati kako korisnik može pronaći odgovarajuću uslugu (masažu), odabrati poslovni subjekt i termin te završiti proces rezervacije. Prikazani koraci predstavljaju tipičan način korištenja aplikacije i obuhvaćaju pretraživanje, filtriranje rezultata, odabir usluge i potvrdu rezervacije.

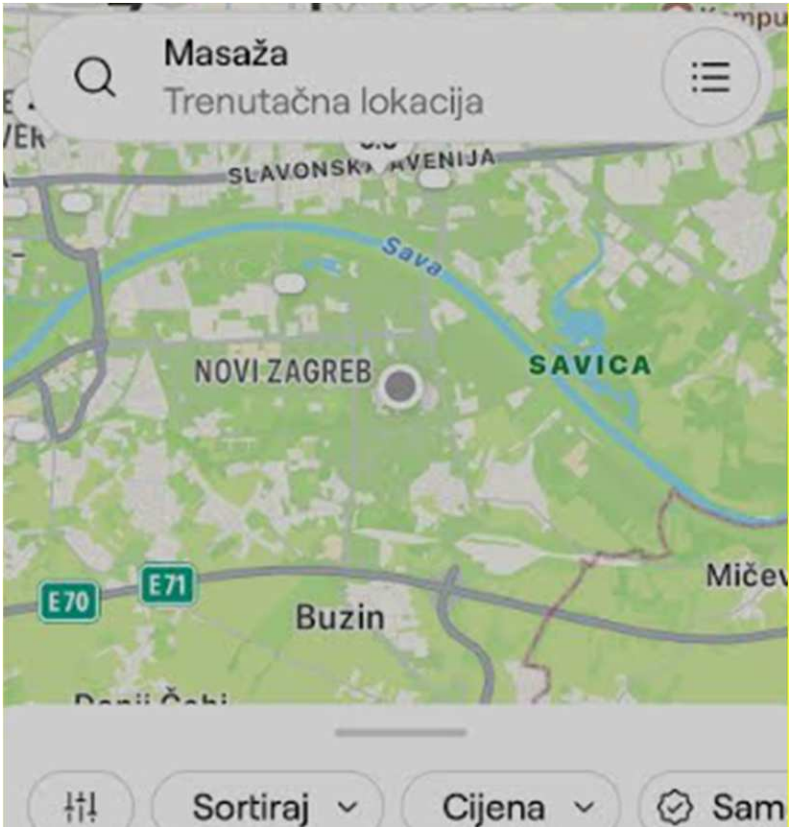
6.2.1. Otvaranje aplikacije i početna pretraga Korisnik otvara Fresha aplikaciju (ili web verziju) te na početnom ekranu unosi vrstu usluge koju želi rezervirati. U ovom primjeru korisnik unosi pojam “masaža” ili odabire kategoriju masažnih tretmana. Zatim unosi lokaciju (npr. Zagreb ili trenutna lokacija) te definira željeni datum ili okvirno vrijeme termina.



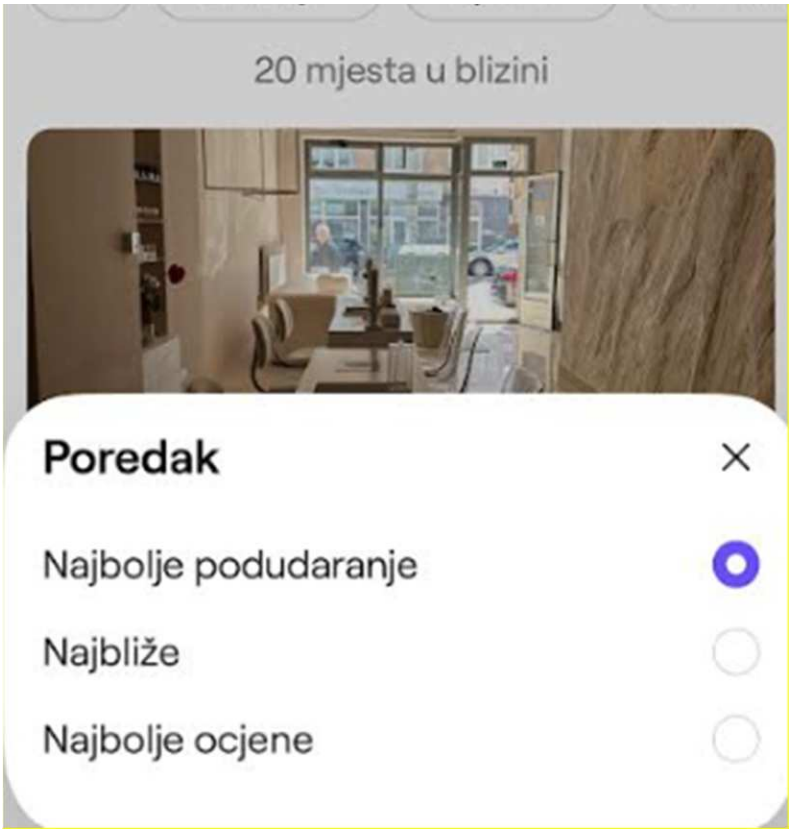
Slika 6:Početni ekran aplikacije Fresha s poljima za odabir tretmana, lokacije i vremena



6.2.2. Pregled rezultata i filtriranje Nakon pretrage, aplikacija prikazuje popis dostupnih poslovnih subjekata koji nude masažu u odabranoj lokaciji. Korisnik može sortirati rezultate (npr. po ocjeni, udaljenosti ili cijeni) ili koristiti filtre kako bi suzio izbor (npr. vrsta masaže, cijena, dostupnost u određenom terminu).



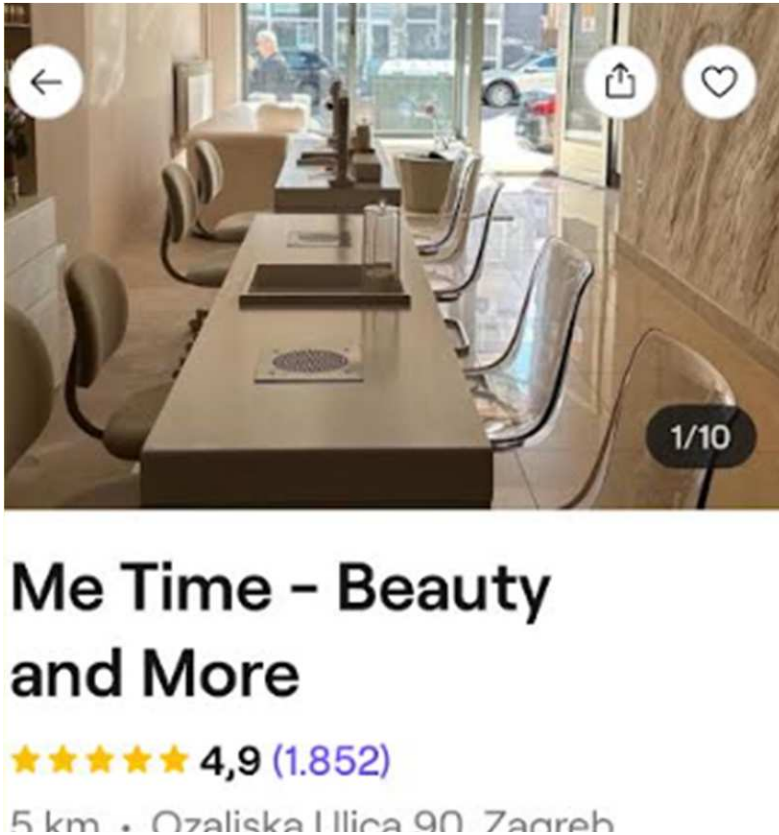
Slika 7:Prikaz rezultata pretrage (popis salona/studija ili prikaz na karti) s opcijama



"Sortiraj", "Cijena" i sl.

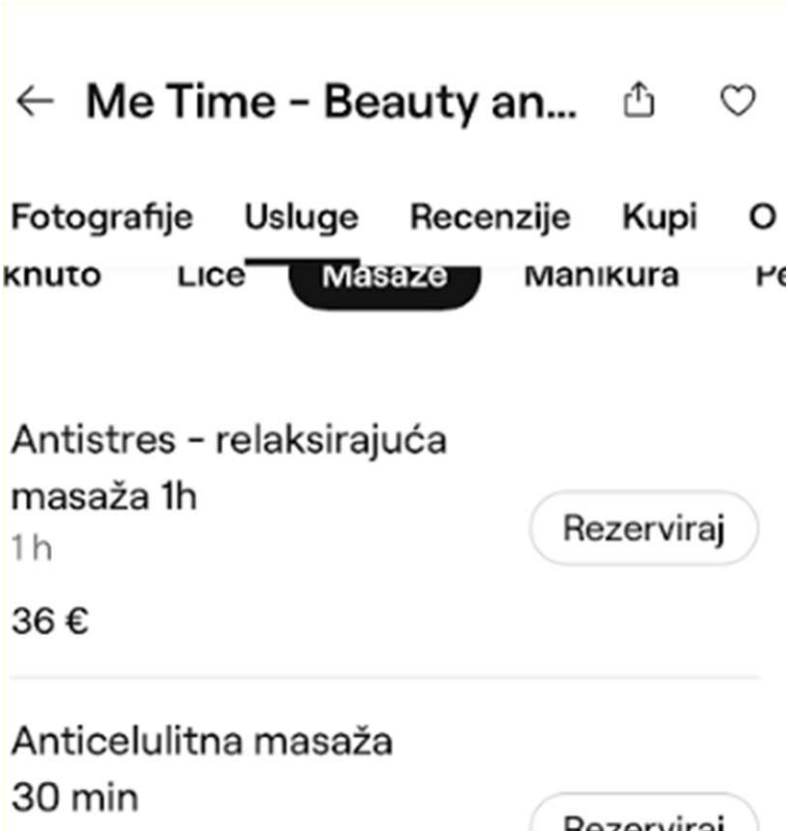
6.2.3. Ulazak u profil odabranog salona/studija Korisnik odabire jedan salon ili studio s liste. Otvara se profil poslovnog subjekta s osnovnim informacijama (naziv, lokacija, ocjene, radno vrijeme, fotografije) te pregledom dostupnih usluga.

Ovo korisniku omogućuje procjenu kvalitete i donošenje odluke prije rezervacije.

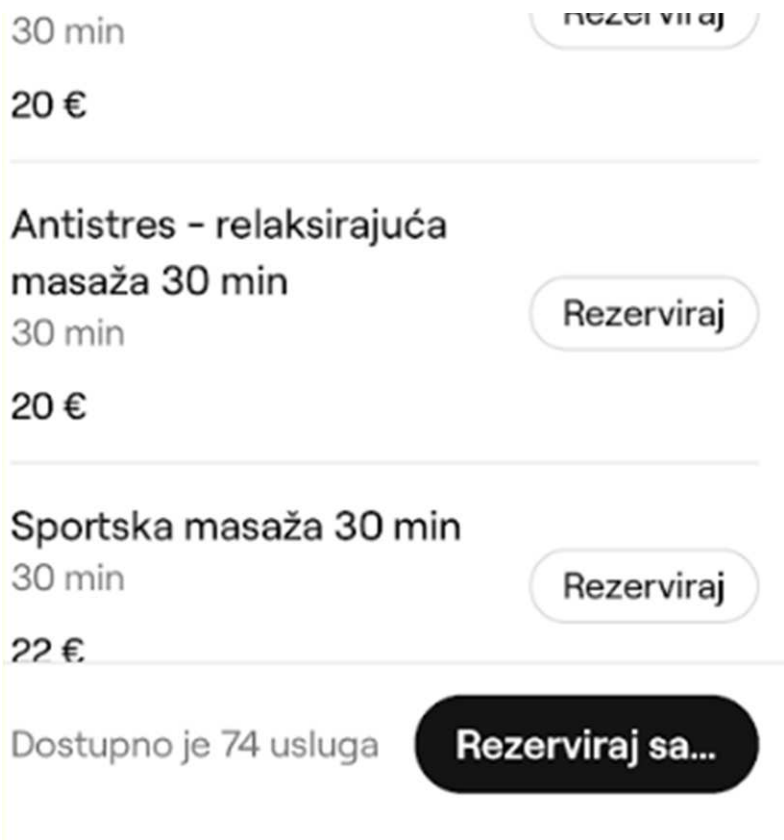


Slika 8:Profil odabranog salona sa slikama, ocjenom, adresom..)

6.2.4. Odabir usluge “masaža” i pregled detalja U dijelu “Usluge” korisnik pronalazi masažu (npr. klasična masaža, sportska masaža, relax masaža) te vidi trajanje i cijenu. Klikom na određenu uslugu može se otvoriti detaljni opis tretmana, što korisniku pomaže razumjeti što je uključeno u uslugu.



Slika 9:Lista usluga gdje je vidljiva masaža (naziv tretmana), trajanje i cijena te gumb za



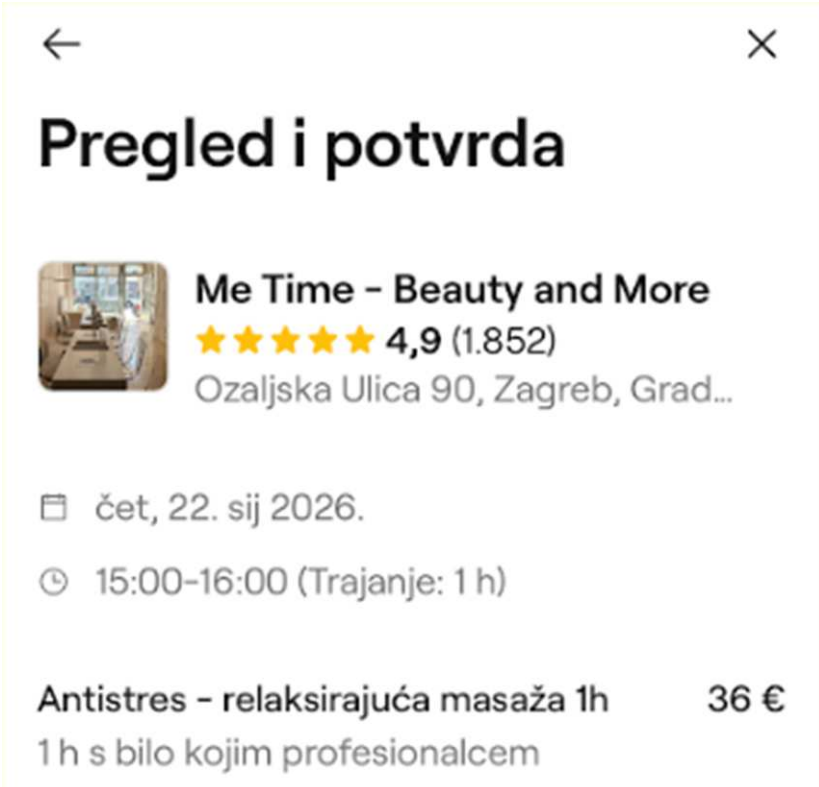
rezervaciju

6.2.5. Odabir termina i potvrda rezervacije Nakon odabira usluge, aplikacija prikazuje dostupne termine (datum i vrijeme). Korisnik odabire termin koji mu odgovara te prelazi na potvrdu rezervacije. U nekim slučajevima korisnik može odabrati i zaposlenika/terapeuta (ako salon nudi više djelatnika).

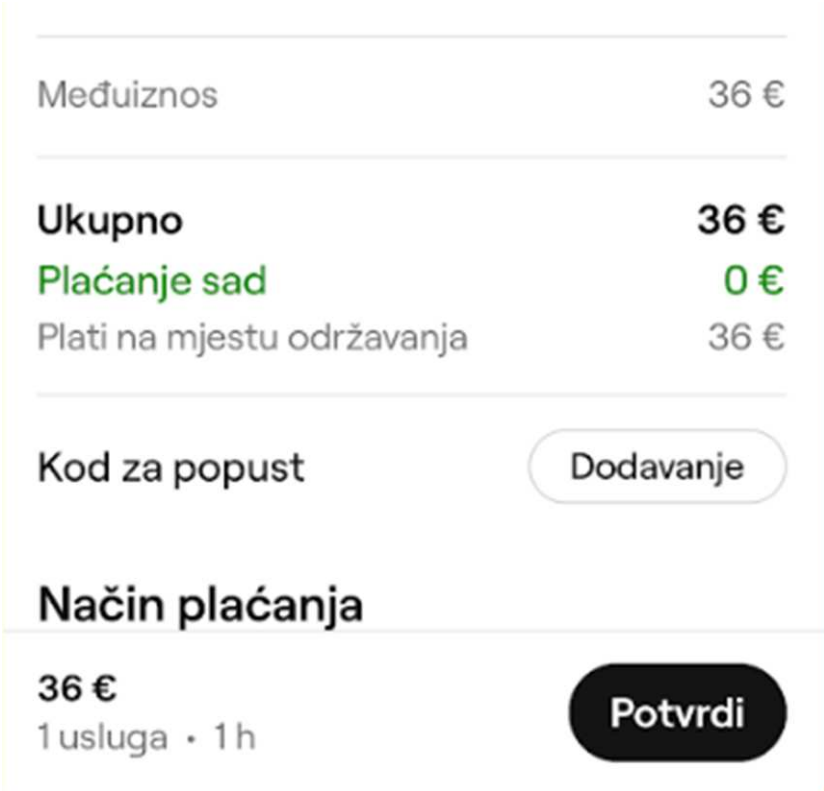
Slika 10: Prikaz dostupnih termina za odabranu masažu (datum/ vrijeme)

6.2.6. Prijava ili registracija korisnika Ako korisnik nije prijavljen, aplikacija traži prijavu ili registraciju. Prijava se može izvršiti putem e-mail adrese ili korištenjem vanjskih računa (Google/

Apple/Facebook). Nakon prijave korisnik može dovršiti rezervaciju.


Pregled i potvrda
Me Time - Beauty and More
4,9 (1.852)
Ozaljska Ulica 90, Zagreb, Grad...
čet, 22. sij 2026.
15:00-16:00 (Trajanje: 1 h)
Antistres - relaksirajuća masaža 1h
36 €
1 h s bilo kojim profesionalcem

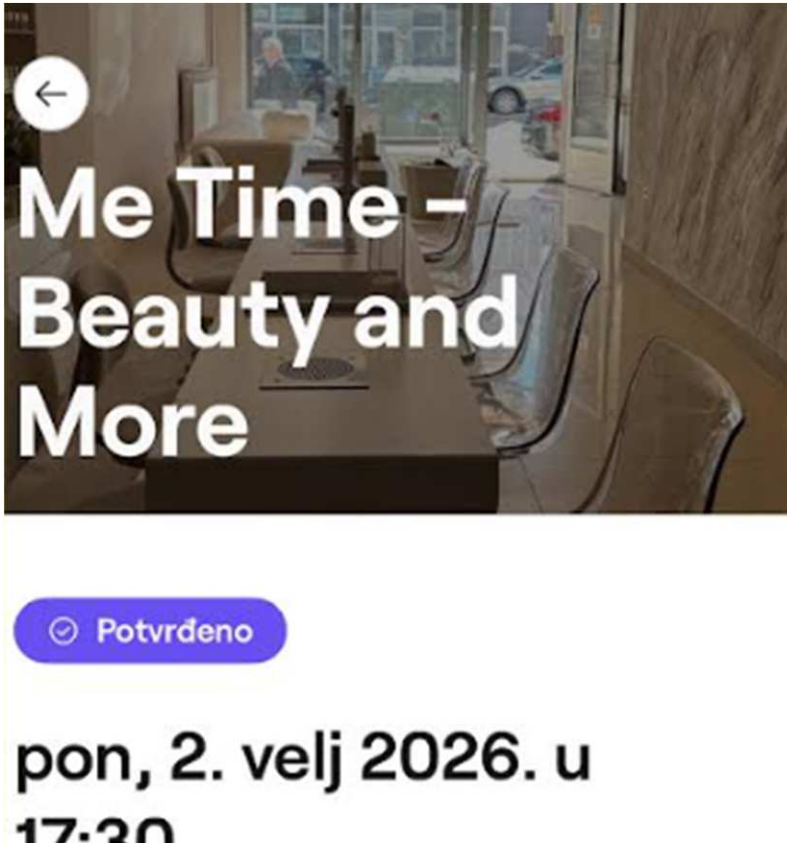
Slika 11:Ekran "Prijava ili registracija" s opcijama nastavka preko Apple/Google/Facebook



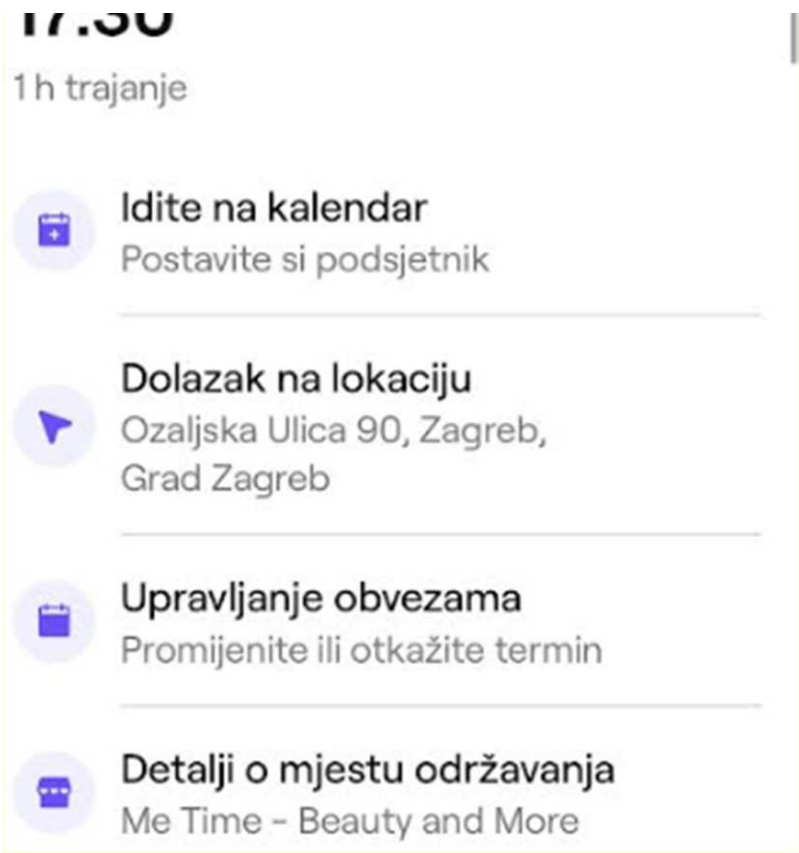
ili unos e-mail adrese)

6.2.7. Završetak rezervacije i pregled u korisničkom profilu

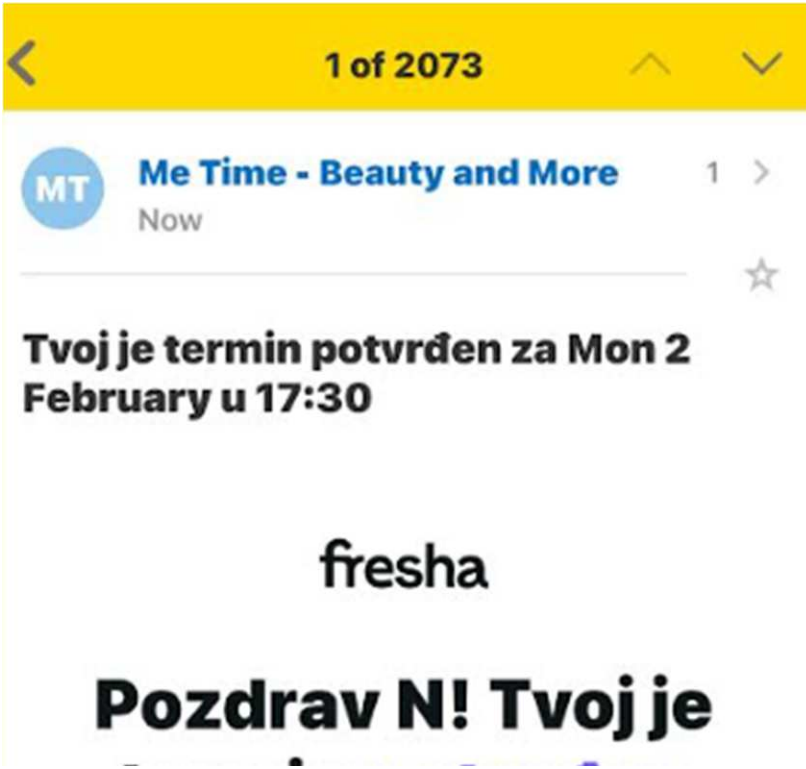
Nakon potvrde rezervacije, korisnik dobiva potvrdu termina te može kasnije pregledati sve rezervacije u svom profilu. Korisnik također može otkazati ili promijeniti termin (ovisno o pravilima salona), što dodatno povećava fleksibilnost korištenja web servisa.



Slika 12:Prikaz potvrde rezervacije ili korisničkog dijela “Moje rezervacije” s upisanim



terminom masaže



Slika 13:Potvrda rezervacije dolazi i na osobni mail korisnika

termin potvrđen

Me Time - Beauty and More

Monday 2 February u 17:30

6.3 Desktop alternative web servisa

U prošlosti su se za upravljanje terminima i poslovanjem naj češće koristile desktop aplikacije koje se instaliraju na računalo.

No usprkos prelasku na aplikacije neke od njih koriste se i danas:

6.3.1. Phorest Salon Software

https://www.phorest.com/

Phorest je profesionalni softver za upravljanje frizerskim i kozmetičkim salonima koji se ne koristi i u Hrvatskoj. Omogućuje upravljanje rezervacijama, klijentima i financijama, ali zahtijeva instalaciju i licencu.

6.3.2. Mindbody

https://www.mindbodyonline.com/

Mindbody je softver namijenjen fitness industriji, prisutan i na europskom tržištu. Nudi planiranje termina i evidenciju klijenata, no manje je prilagođen malim salonima.

6.3.3. Zenoti

https://www.zenoti.com/

Zenoti je poslovni softver za salone i spa centre koji objedinjuje rezervacije, zaposlenike i financije. Najveći nedostataj je što zahtijeva kompleksnu implementaciju i veće troškove.

7. KREIRANJE PROFILA

U ovom poglavlju opisan je proces registracije i kreiranja korisničkog profila na web servisu Fresha. Prikazan je način na koji korisnici i poslovni subjekti kreiraju svoje račune te koje su osnovne mogu ćnosti dostupne nakon uspješne registracije. Cjelokupan proces prikazan je uz pomoć ekranskih prikaza i njihovih objašnjenja.

7.1. Proces registracije korisnika

Proces registracije na web servisu Fresha jednostavan je i prilagođen krajnjim korisnicima.

Registracija se može započeti prilikom rezervacije određene usluge ili samostalnim kreiranjem korisničkog profila.

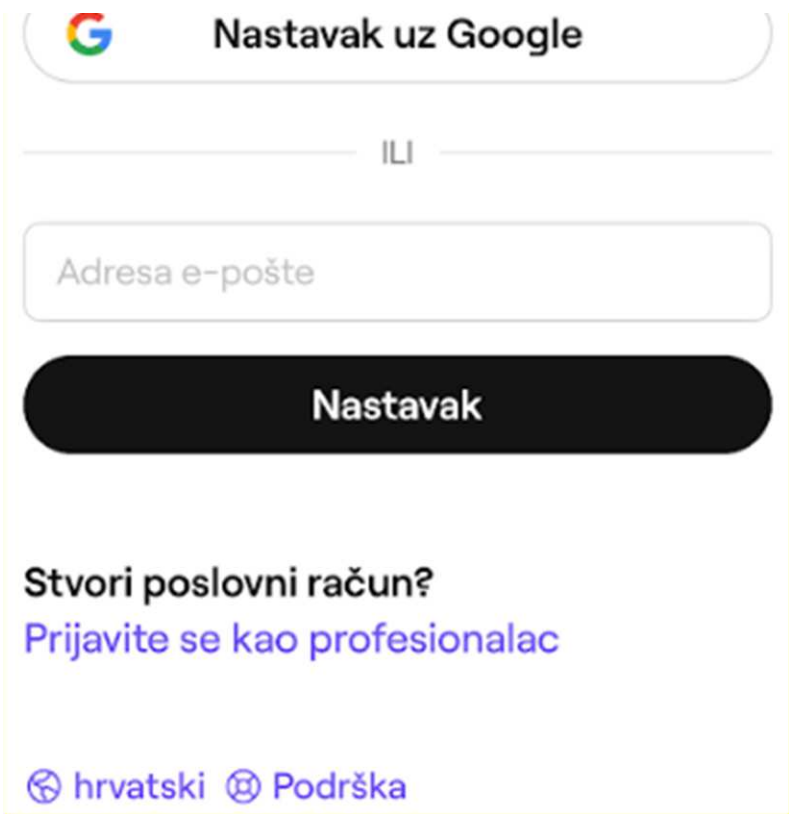
Korisnicima su dostupni različiti načini prijave,:

• unos adrese elektroničke pošte

• prijavu putem vanjskih servisa kao što su Google, Apple ili Facebook Nakon odabira načina prijave, korisnik unosi osnovne osobne podatke, poput imena i kontaktnog broja. U određenim slučajevima potrebno je dodatno potvrditi identitet putem e-maila ili SMS poruke kako bi se registracija uspješno dovršila.

Prijava ili registracija
Kreirajte korisnički račun ili se prijavite kako biste ugovorili i upravljali sastancima
Nastavak uz Apple
Nastavak uz Facebook

Slika 14:Ekran za prijavu ili registraciju s opcijama prijave putem Apple,



Google ili Facebook računa te unosom e-mail adrese

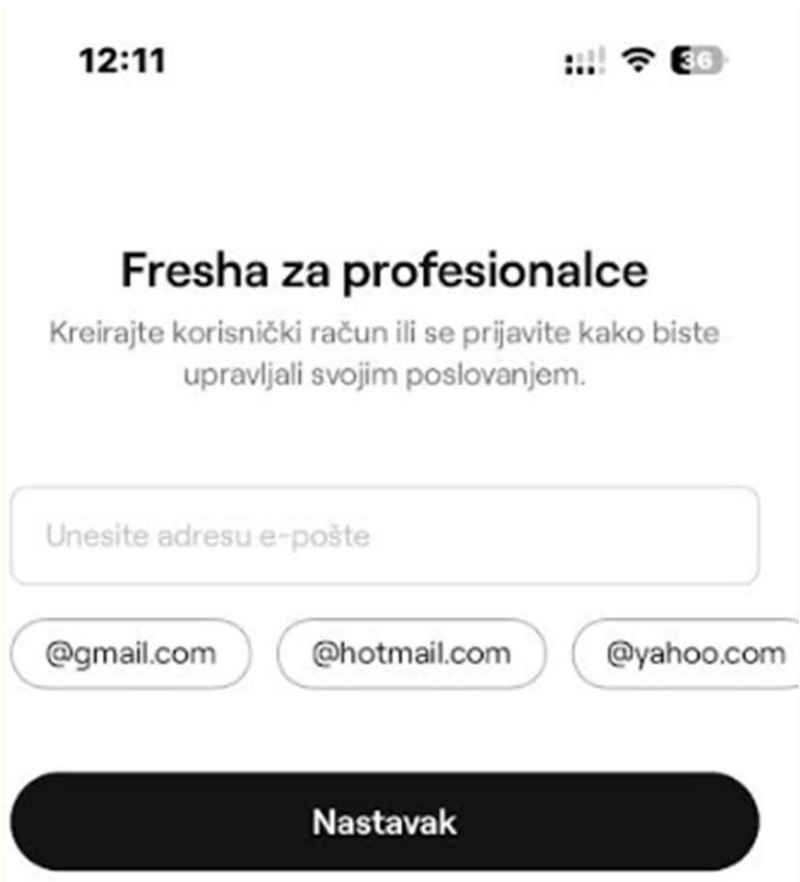
7.2. Razlika između korisničkog i poslovnog računa

Fresha omogu ćuje korištenje platforme različitim vrstama korisnika, ovisno o njihovoj ulozi.

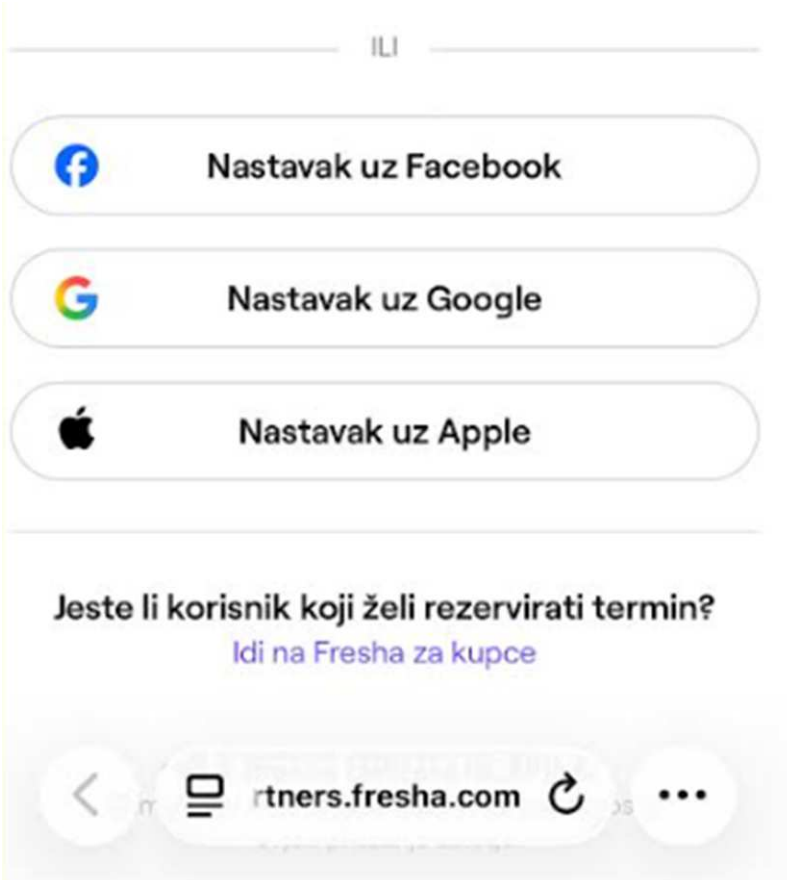
Korisnički račun namijenjen je krajnjim korisnicima koji žele pregledavati dostupne usluge, rezervirati termine te upravljati svojim rezervacijama. Korištenje osnovnih funkcionalnosti korisničkog računa omogućeno je bez dodatnih troškova.

Poslovni račun namijenjen je salonima, studijima i drugim pružateljima usluga koji putem web servisa upravljaju svojim poslovanjem. Poslovnim korisnicima dostupne su funkcionalnosti poput upravljanja terminima, klijentima, zaposlenicima, uslugama te praćenja poslovnih aktivnosti.

Točni nazivi paketa, dostupne funkcionalnosti i cijene za poslovne korisnike ovise o tržištu i veličini poslovnog subjekta te su dostupni na službenim stranicama web servisa.



Slika 15:: Prikaz opcije za prijavu ili registraciju poslovnog računa (npr. "Prijavite se kao



profesionalac)

7.3. Kreiranje i dovršetak korisničkog profila

Nakon uspješne registracije, korisnik može dovršiti svoj profil unosom dodatnih podataka. To uključuje unos ili potvrdu kontaktnog broja, pregled osobnih podataka te postavljanje osnovnih korisničkih postavki.

Unutar korisničkog profila omogućen je pregled budućih i prethodnih rezervacija, kao i upravljanje terminima, uključujući promjene ili otkazivanja rezervacija. Profil služi kao centralno mjesto za upravljanje korisničkim aktivnostima unutar web servisa.

Slika 16:Ekran za unos ili potvrdu osobnih podataka, primjerice unos broja mobilnog telefona

Adresa e-pošte

dj9z79t7yy@privaterelay.appleid.com

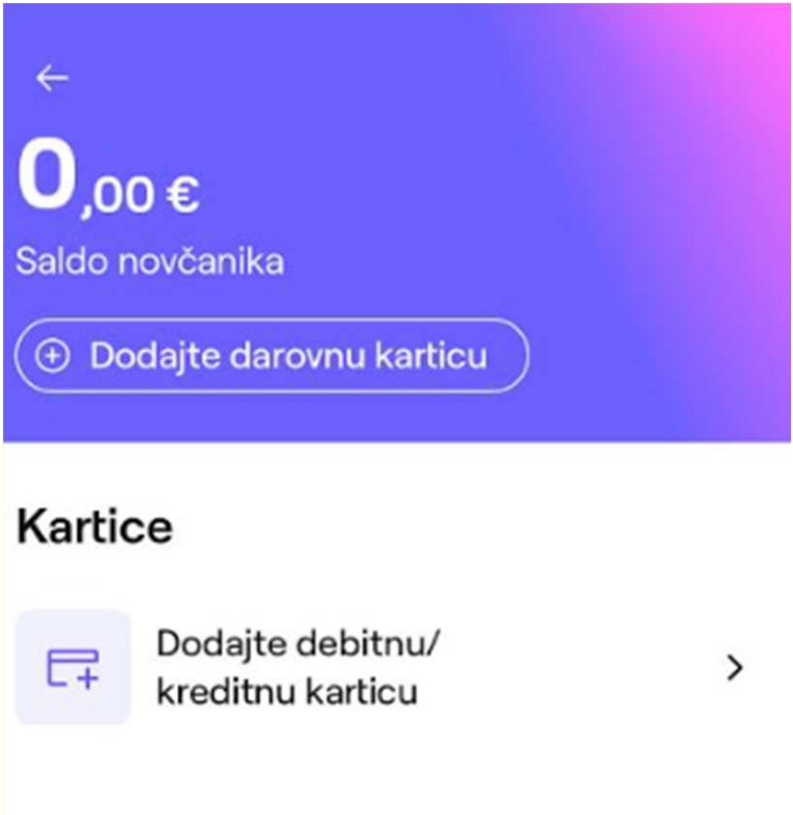
Datum rođenja

Dan | Mjesec | Godina

Spol

Odabir opcije

Spremi



Slika 17:Prikaz korisničkog profila s pregledom rezervacija i osnovnih

postavki

8. POSLOVNA PRIMJENA

Web aplikacija Fresha ima široku poslovnu primjenu u području uslužnih djelatnosti, posebice u beauty, wellness i zdravstveno-orijentiranim djelatnostima. Njezina primarna svrha je digitalizacija i optimizacija poslovnih procesa koji su se ranije obavljali ručno ili uz pomoć nepouzdanih sustava, poput telefonskih rezervacija i papirnatih rasporeda.

Jedna od najvažnijih poslovnih primjena ove web aplikacije je upravljanje rezervacijama i terminima. Poslovni subjekti mogu u stvarnom vremenu pratiti zauzetost termina, raspoređivati zaposlenike te izbjeći preklapanje rezervacija. Time se smanjuju administrativne pogreške i povećava učinkovitost poslovanja.

Fresha se također koristi kao alat za upravljanje klijentima, jer omogućuje pohranu podataka o korisnicima, povijesti rezervacija i preferencijama klijenata. Ova funkcionalnost omogućuje personaliziraniji pristup korisnicima te olakšava izgradnju dugoročnih odnosa s klijentima.

Značajna poslovna primjena vidljiva je i u području upravljanja zaposlenicima. Poslovni korisnici mogu definirati radno vrijeme zaposlenika, dodjeljivati usluge određenim djelatnicima te pratiti njihovu popunjenost i učinkovitost. Time se postiže bolja organizacija rada i ravnomjernija raspodjela opterećenja.

Web aplikacija može se koristiti i kao marketinški alat. Poslovni subjekti dobivaju online vidljivost kroz samu platformu, čime postaju dostupni većem broju potencijalnih klijenata.

Dodatno, sustav omogućuje slanje obavijesti, podsjetnika i promotivnih poruka korisnicima, što doprinosi povećanju broja rezervacija.

U poslovnom smislu važna je i financijska komponenta, budući da aplikacija omogućuje praćenje prihoda, usluga i poslovnih rezultata kroz različite izvještaje i statistike. Takvi podaci pomažu vlasnicima u donošenju poslovnih odluka i planiranju daljnjeg razvoja.

Određene mogućnosti web aplikacije mogu biti ograničene ili dodatno naplaćene, osobito za poslovne korisnike. Napredne

funkcionalnosti poput detaljne analitike, dodatnih marketinških alata ili integriranih sustava plaćanja mogu zahtijevati dodatne troškove, ovisno o tržištu i opsegu poslovanja. Osnovne funkcionalnosti rezervacija i upravljanja klijentima ostaju dostupne bez potrebe za složenim tehničkim znanjem.

Zaključno, poslovna primjena web aplikacije Fresha očituje se u unapređenju organizacije rada, povećanju učinkovitosti, boljoj komunikaciji s klijentima te većoj dostupnosti usluga na digitalnom tržištu.

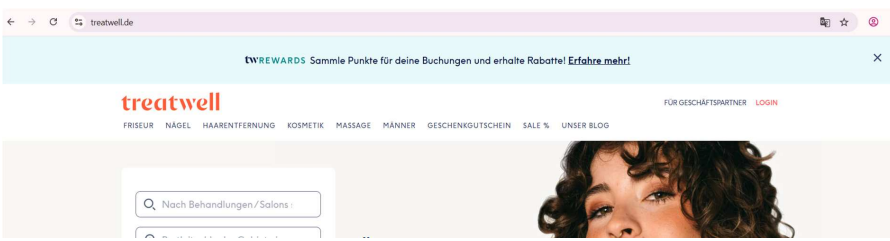
9. KONKURENCIJA

Na tržištu web aplikacija za online rezervacije i upravljanje terminima postoji nekoliko konkurentskih rješenja koja nude slične funkcionalnosti kao web servis Fresha. U nastavku su navedena i ukratko opisana pet najrelevantnih konkurentskih web servisa.

9.1. Treatwell

Treatwell je web servis namijenjen online rezervaciji beauty i wellness usluga, s naglaskom na povezivanje klijenata sa salonima. Korisnicima omogućuje pregled ponude, rezervaciju termina i ostavljanje recenzija, dok salonima pruža osnovne alate za upravljanje terminima.

Link: *https://www.treatwell.com/*



Slika 18: Početna stranica Treatwell

Razlika u odnosu na Fresha: Treatwell je prvenstveno marketplace platforma, dok Fresha nudi šire alate za upravljanje poslovanjem

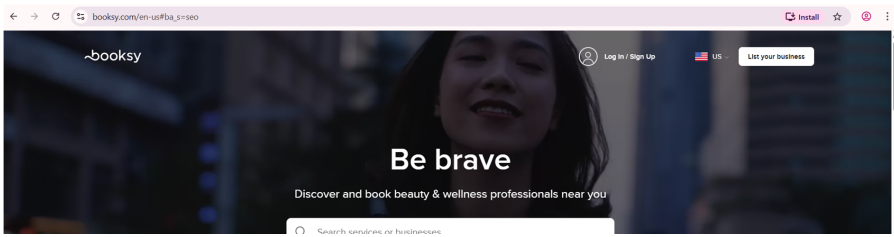
salona.

9.2. Booksy

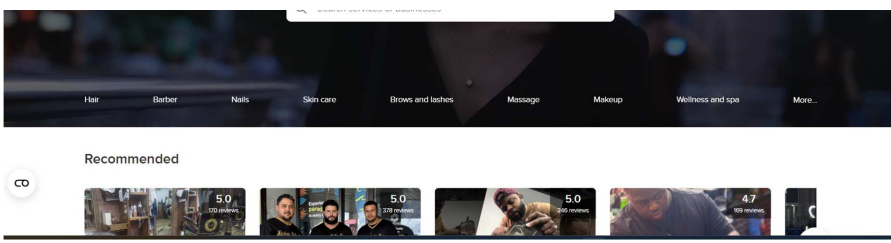
Booksy je platforma za online rezervacije koja se koristi u beauty, wellness i fitness industriji.

Omogućuje klijentima jednostavnu rezervaciju termina, a poslovnim korisnicima upravljanje rasporedom, klijentima i osnovne marketinške alate.

Link: *https://booksy.com/en-us#ba_s=seo*



Slika 19: Početna stranica Booksy

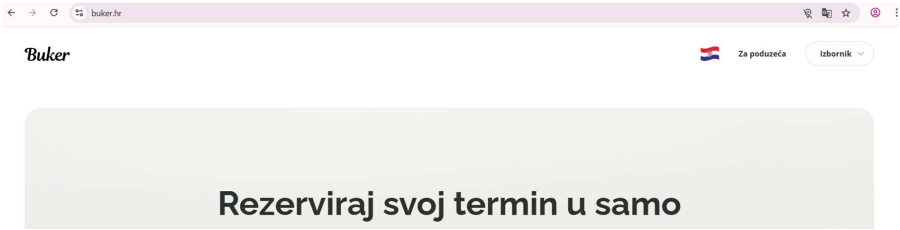


Razlika u odnosu na Fresha: Booksy nudi osnovne funkcionalnosti za rezervacije, dok Fresha pruža naprednije mogućnosti upravljanja poslovanjem.

9.3. Booker

Buker je aplikacija prikladna za frizerske salone, salone za nokte, salone za masažu, barbershop i slične djelatnosti.

Link: https://buker.hr/



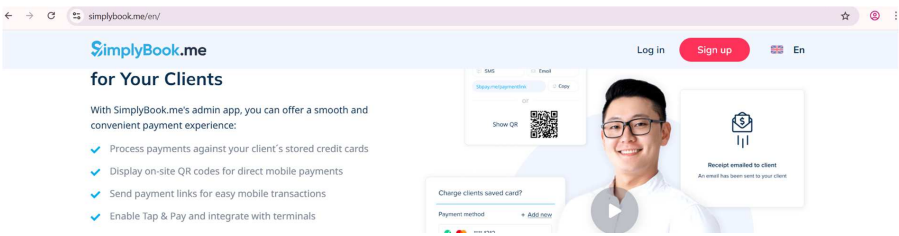
Slika 20: Početna stranica Buker

Najsličniji Freshi po funkcionalnostima.

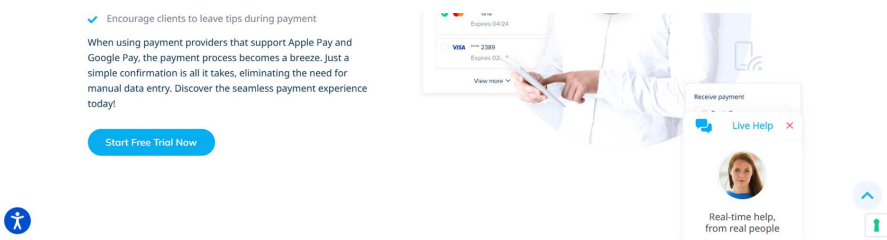
9.4. SimplyBook.me

SimplyBook.me je fleksibilan sustav za online rezervacije koji se može prilagoditi različitim vrstama uslužnih djelatnosti. Nudi brojne dodatne opcije i integracije, ali zahtijeva više tehničkog znanja za postavljanje.

Link: https://simplybook.me/en/


simplybook.me/en/
SimplyBook.me
Log in
Sign up
En
for Your Clients
With SimplyBook.me's admin app, you can offer a smooth and convenient payment experience:
Process payments against your client's stored credit cards
Display on-site QR codes for direct mobile payments
Send payment links for easy mobile transactions
Enable Tap & Pay and integrate with terminals
Show QR
Receipt emailed to client
Charge clients saved card?
Payment method
+ Add new

Slika 21:Početna stranica SimplyBook.me

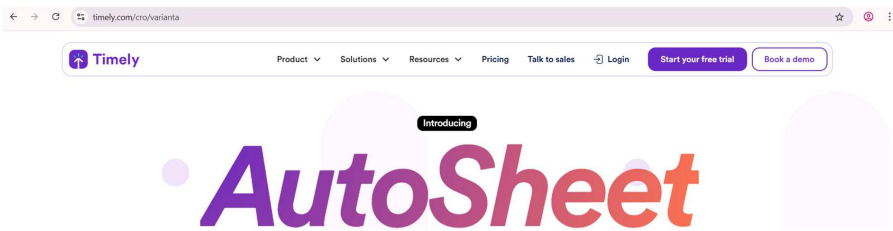

Encourage clients to leave tips during payment
When using payment providers that support Apple Pay and Google Pay, the payment process becomes a breeze. Just a simple confirmation is all it takes, eliminating the need for manual data entry. Discover the seamless payment experience today!
Start Free Trial Now
Receive payment
Live Help
Real-time help, from real people

Razlika u odnosu na Fresha: SimplyBook.me nudi veću prilagodljivost, dok Fresha nudi jednostavnije i intuitivnije korisničko iskustvo.

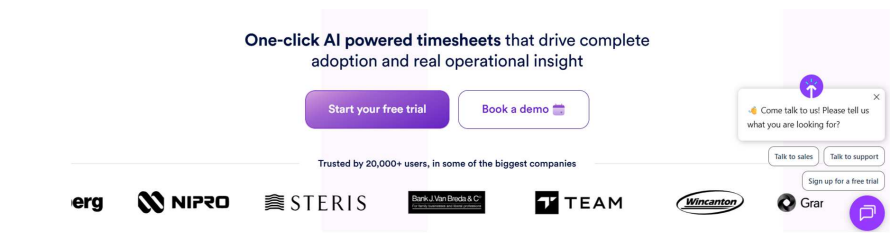
9.5. Timely

Timely je web aplikacija za upravljanje rezervacijama i poslovanjem u uslužnim djelatnostima. Fokusirana je na administrativne funkcije poput rasporeda, klijenata i osnovne analitike.

Link: https://www.timely.com/cro/varianta



Slika 22:Početna stranica Timely


One-click AI powered timesheets that drive complete adoption and real operational insight
Start your free trial
Book a demo
Trusted by 20,000+ users, in some of the biggest companies
Come talk to us! Please tell us what you are looking for?
Talk to sales
Talk to support
Sign up for a free trial

Razlika u odnosu na Fresha: Timely je više usmjeren na administrativne procese, dok Fresha kombinira poslovno upravljanje s vidljivošću prema krajnjim korisnicima.

10. POZITIVNE vs. NEGATIVNE STRANE

Kako bi se moga donijeti kritički osvrt na obrađeni Web servis potrebno je dobro sagledati dvije strane, odnosno ono pozitivno i ono negativno.

U sljede ćoj tablici navedene su pozitivne i negativne strane Fresha aplikacije.

POZITIVNE STRANE NEGATIVNE STVARI jednostavno i intuitivno sučelje ovisnost o internetskoj vezi brza i jednostavna rezervacija termina ograničene mogućnosti bez registracije smanjenje potrebe za tel.naručivanjem napredne funkcionalnosti plaćaju se više automatizirani podsjetnici za termine malaprilagodljivost dizajna za pos.korisnike centralizirano upravljanje rezervacijama ovisnost o ispravnom unosu podataka korisnika dostupnost 0-24 putem weba i aplikacije nije prilagođena svim vrstama uslužnih djelatnosti bolja organizacija rada zaposlenika mogućnost tehničkih poteškoća ili zastoja povećava vidljivost poslovnih subjekata ograničene opcije za ručnu prilagodbu izvještaja praćenje povijesti rezervacija potrebno vrijeme za usvajanje naprednih opcijama poboljšano korisničko iskustvo klijenata ovisnost o pravilima i uvjetima platforme Tablica 1: Pozitivne i negativne strane web servisa Fresha

11. SWOT ANALIZA

U ovom poglavlju prikazana je SWOT analiza web servisa Fresha, kojom se sagledavaju njegove snage, slabosti, prilike i prijetnje. Analiza se temelji na prethodno opisanim funkcionalnostima, poslovnoj primjeni te pozitivnim i negativnim stranama web servisa.

SNAGE(Strengths) SLABOSTI (Weaknesses) • jednostavno i intuitivno korisničko • ovisnost o stalnoj internetskoj vezi sučelje • ograničena prilagodba dizajna za poslovne • besplatno korištenje za krajnje korisnike korisnike • integracija rezervacija, klijenata i • složenije napredne opcije za nove poslovne zaposlenika korisnike • dostupnost putem weba i mobilnih • ovisnost o pravilnom unosu podataka aplikacija • neke napredne funkcionalnosti se dodatno • automatizirani podsjetnici i obavijesti naplaćuju

PRILIKE (Opportunities) PRIJETNJE (Threats) • rast digitalizacije uslužnih djelatnosti • belika konkurencija na tržištu • širenje na nova tržišta i industrije • pojava novih specijaliziranih aplikacija • razvoj dodatnih marketinških alata • promjene zakonskih regulativa (npr. zaštita • integracija s dodatnim sustavima podataka) plaćanja • ovisnost o povjerenju korisnika u platformu • povećanje broja korisnika putem online • mogući tehnički problemi ili sigurnosni vidljivosti incidenti Tablica 2: SWOT analiza web servisa Fresha

12. TROŠKOVI, POKAZATELJI POSLOVANJA I USPJEŠNOST

Web servis Fresha temelji se na poslovnom modelu koji je transparentan i prilago đen kako krajnjim korisnicima, tako i poslovnim subjektima. To čni troškovi pokretanja same platforme nisu javno objavljeni, no s obzirom na globalni doseg, razvoj web i mobilnih aplikacija, cloud infrastrukturu i kontinuirani razvoj, rije č je o višemilijunskim ulaganjima kroz više godina.

Za krajnje korisnike Fresha je u potpunosti besplatna – pregled ponude, rezervacija termina i upravljanje vlastitim rezervacijama ne naplaćuju se. Poslovni korisnici (saloni, studiji i samostalni pružatelji usluga) mogu koristiti osnovne funkcionalnosti platforme bez mjesečne pretplate, što Fresha jasno ističe kao konkurentsku prednost u odnosu na slične servise.

Fresha ostvaruje prihod prvenstveno kroz naknade za online plaćanja, koje iznose približno 2– 3 % po transakciji, ovisno o tržištu i načinu plaćanja. Dodatno, određene napredne funkcionalnosti namijenjene poslovnim korisnicima, poput dodatnih marketinških alata, napredne analitike ili proširenih opcija upravljanja poslovanjem, mogu se naplaćivati prema važećim uvjetima korištenja. Točni nazivi paketa i cijene razlikuju se po tržištima i dostupni su na službenim stranicama Fresha servisa.

Uspješnost web servisa očituje se kroz velik broj aktivnih korisnika, široku međunarodnu prisutnost te kontinuirani rast broja poslovnih subjekata koji koriste platformu. Ključni pokazatelji uspješnosti uključuju visoku učestalost rezervacija, snažnu prisutnost u beauty i wellness industriji te stalno unaprjeđenje funkcionalnosti. Sve navedeno potvrđuje da je Fresha stabilan, održiv i tržišno uspješan web servis.

Zaključno, Fresha se temelji na poslovnom modelu koji omogućuje široku primjenu, dugoročnu održivost i stabilan razvoj web servisa. Kombinacija besplatnih osnovnih funkcionalnosti i dodatnih usluga predstavlja učinkovit pristup u suvremenom digitalnom poslovanju.

13. MOGUĆNOST NADOGRADNJE FUNKCIONALNOSTI U BUDUĆNOSTI

13.1. Razvoj u budućnosti

Web servis Fresha u budućnosti se može razvijati u smjeru daljnje automatizacije poslovnih procesa i unaprjeđenja korisničkog iskustva, kako za poslovne korisnike tako i za krajnje korisnike usluga. S obzirom na kontinuirani rast digitalnih rješenja očekuje se da će Fresha dodatno jačati svoju ulogu kao centralna platforma za upravljanje terminima, klijentima i financijama. Razvoj će vjerojatno ići prema većoj primjeni umjetne inteligencije, napredne analitike te još snažnijoj integraciji s drugim poslovnim sustavima i digitalnim alatima.

Poseban smjer razvoja može biti globalno širenje platforme uz prilagodbu lokalnim tržištima, zakonodavstvu i navikama korisnika, čime bi se povećala primjenjivost Freshe u različitim državama i poslovnim okruženjima. Također, daljnji razvoj mobilnih rješenja omogućio bi još brže i jednostavnije korištenje aplikacije u svakodnevnom poslovanju.

13.2. Mogućnosti poboljšanja funkcionalnosti

U budućnosti bi se web servisu Fresha mogle dodati brojne nove funkcionalnosti koje bi ga učinile još korisnijim i konkurentnijim na tržištu. Jedna od važnijih nadogradnji mogla bi biti implementacija naprednih AI alata za analizu ponašanja korisnika, koji bi automatski predlagali optimalne termine, cijene ili usluge na temelju povijesnih podataka i navika klijenata. Time bi se povećala popunjenost termina i ukupna učinkovitost poslovanja.

Dodatne funkcionalnosti mogle bi uključivati proširenu integraciju s računovodstvenim i poreznim sustavima, čime bi se omogućilo automatsko generiranje financijskih izvještaja i jednostavnije praćenje troškova i prihoda. Također, moguće je unaprijediti sustav upravljanja zalihama i prodajom proizvoda, posebno za salone koji uz usluge nude i maloprodaju.

Za krajnje korisnike, Fresha bi se mogla nadograditi uvođenjem naprednih programa lojalnosti, personaliziranih ponuda te dodatnih metoda plaćanja. Integracija s vanjskim kalendarima, pametni

podsjetnici i poboljšana mobilna aplikacija dodatno bi unaprijedili cjelokupno korisničko iskustvo i učinili web servis još primjenjivijim u svakodnevnom korištenju.

14. ZAKLJU ČAK

U ovom seminarskom radu analiziran je web servis Fresha, s ciljem razumijevanja njegove funkcionalnosti, poslovne primjene i utjecaja na digitalizaciju uslužnih djelatnosti. Kroz detaljnu razradu prikazane su osnovne i napredne mogu ćnosti aplikacije, način korištenja iz perspektive korisnika i poslovnih subjekata, kao i njezina uloga u modernom upravljanju terminima i odnosima s klijentima. Fresha se pokazala kao sveobuhvatno rješenje koje na jednostavan i učinkovit način povezuje pružatelje usluga i krajnje korisnike.

Analizom funkcionalnosti može se zaključiti da Fresha značajno olakšava svakodnevno poslovanje salona i drugih uslužnih djelatnosti, ponajprije kroz automatizaciju rezervacija, upravljanje rasporedom, bazom klijenata i financijskim pokazateljima. S korisničke strane, aplikacija nudi brzo i pregledno pretraživanje usluga, jednostavnu rezervaciju termina te dodatne pogodnosti poput podsjetnika i recenzija. Time se smanjuje potreba za telefonskom komunikacijom i administrativnim opterećenjem, što rezultira većim zadovoljstvom korisnika i učinkovitijim poslovanjem.

Iako Fresha ima određene nedostatke, poput ograničenja pojedinih funkcionalnosti ili oslanjanja na internetsku povezanost, prednosti koje nudi uvelike nadmašuju te nedostatke.

Posebno se ističe njezina skalabilnost i mogućnost daljnjeg razvoja, što joj omogućuje prilagodbu rastućim potrebama tržišta. U usporedbi s konkurentskim rješenjima, Fresha se ističe jednostavnošću korištenja, modernim sučeljem i snažnom orijentacijom na korisničko iskustvo.

Zaključno, Fresha predstavlja kvalitetan i suvremen web servis koji uspješno odgovara na potrebe današnjeg tržišta usluga. Njena primjena doprinosi digitalnoj transformaciji poslovanja te pokazuje kako tehnologija može unaprijediti organizaciju rada, učinkovitost i zadovoljstvo svih uključenih strana. Zbog toga se Fresha može smatrati relevantnim i konkurentnim rješenjem u području online rezervacija i upravljanja uslužnim djelatnostima.

15. LITERATURA

15.1. Popis korištenih izvora

1. https://www.fresha.com, Pristupljeno 23.01.2026.
2. https://support.fresha.com Pristupljeno 23.01.2026.
3. https://www.fresha.com/business Pristupljeno 23.01.2026.
4. https://www.booker.com Pristupljeno 23.01.2026.
5. https://www.setmore.com Pristupljeno 23.01.2026.
6. https://www.simplybook.me Pristupljeno 23.01.2026.
7. https://squareup.com/appointments Pristupljeno 23.01.2026.

15.2. Popis slika

(Popis svih ekranskih prikaza korištenih u seminarskom radu)

Slika 1: Početna web stranica web servisa Fresha 6

Slika 2:Prikaz početne stranice web servisa Fresha s mogućnošću pretraživanja usluga 11

Slika 3:Prikaz kalendara s pregledom dostupnih i rezerviranih termina 12

Slika 4:Prikaz usluga s pripadajućim trajanjem i cijenama odabaranog salona 13

Slika 5:Prikaz korisničkog profila s poviješću rezervacija 14

Slika 6:Početni ekran aplikacije Fresha s poljima za odabir tretmana, lokacije i vremena 15

Slika 7:Prikaz rezultata pretrage (popis salona/studija ili prikaz na karti) s opcijama "Sortiraj", “Cijena” i sl. 16

Slika 8:Profil odabranog salona sa slikama, ocjenom, adresom..) 17

Slika 9:Lista usluga gdje je vidljiva masaža (naziv tretmana), trajanje i cijena te gumb za rezervaciju 18

Slika 10: Prikaz dostupnih termina za odabranu masažu (datum/ vrijeme) 19

Slika 11:Ekran “Prijava ili registracija” s opcijama nastavka preko Apple/Google/Facebook ili unos e-mail adrese) 20

Slika 12:Prikaz potvrde rezervacije ili korisničkog dijela “Moje rezervacije” s upisanim terminom masaže

..... 21

Slika 13:Potvrda rezervacije dolazi i na osobni mail korisnika 22

Slika 14:Ekran za prijavu ili registraciju s opcijama prijave putem Apple, Google ili Facebook računa te unosom e-mail adrese 25

Slika 15:: Prikaz opcije za prijavu ili registraciju poslovnog računa (npr. “Prijavite se kao profesionalac) 27

Slika 16:Ekran za unos ili potvrdu osobnih podataka, primjerice unos broja mobilnog telefona 28

Slika 17:Prikaz korisničkog profila s pregledom rezervacija i osnovnih postavki 29

Slika 18: Početna stranica Treatwell 31

Slika 19: Početna stranica Booksy Razlika u odnosu na Fresha: Booksy nudi osnovne funkcionalnosti za rezervacije, dok Fresha pruža naprednije mogućnosti upravljanja poslovanjem. 9.3. Booker Buker je aplikacija prikladna za frizerske salone, salone za nokte, salone za masažu, barbershop i slične djelatnosti. Link: https://buker.hr/ 32

Slika 20: Početna stranica Buker 33

Slika 21:Početna stranica SimplyBook.me 33

Slika 22:Početna stranica Timely 34

(Napomena: broj i redoslijed slika prilagoditi stvarnom broju ekranskih prikaza u radu.)

15.3. Popis tablica

1. Tablica 1. Pozitivne i negativne strane web servisa Fresha..... 35

2. Tablica 2. SWOT analiza web servisa Fresha..... 36

16. ŽIVOTOPIS

16.1. Nikola Ljutvijević CV

Contact

ljutvijevic@web.de

www.linkedin.com/in/nikola-ljutvijević-65833713b (LinkedIn)

Top Skills

Customer Service

Insurance Law

Office Administration

Languages

English (Professional Working)

German (Limited Working)

Certifications

Insurance Agent

Nikola Ljutvijević

Retail Banking

Croatia

Experience

Zagrebačka banka

4 years 8 months

Small Business Banker

July 2021 - Present (1 year 7 months)

Retail Banking

June 2018 - January 2023 (4 years 8 months)

• Active sales and realization of sales activities in accordance with the adopted sales plan

• Primary credit risk assessment, contracting and granting loans in accordance with the assigned credit authority and disbursement of loans

• Resolving complaints in accordance with the adopted standards for their resolution

• Advise customers on bank services for their needs (e.g. loans and credit cards)

• Manage customer bank accounts; open, close and oversee transactions

• Perform administrative duties (e.g. entering data into banking software)

Best Western® Hotels & Resorts

Hotel Assistant Manager

January 2017 - May 2018 (1 year 5 months)

Generali osiguranje d.d.

4 years

Claims Representative

May 2015 - December 2016 (1 year 8 months)

Customer Care Representative

January 2013 - April 2015 (2 years 4 months)

16.2. Ivan Međugorac

Ivan Međugorac

Organized, exact, dedicated to work, fast-learning team player who has excellent communication skills acquired through education and work experience. Possess strong commitment to team environment dynamics with the ability to contribute expertise and follow leadership directives at appropriate times. Active use of MS Office and Internet.

Education and Qualifications

Personal

Name
Ivan Međugorac

Address
Zagreb, Croatia

Email
medugorac.ivan2405@gmail.com

Date of birth
24-05-1994

Nationality
Croatian

Driving licence
B

Languages

Croatian	Native
English	C1
Swedish	B1

Bachelor's degree in Accounting and Finance

Faculty of Economics and Business, University of Zagreb, Zagreb, Croatia

Work experience

Sales assistant

Nov 2024 - Present

Raiffeisen Leasing, Zagreb, Croatia

- participates in the implementation and realization of decisions on approved placements for the Non-Retail segment in collaboration with the Middle office
- coordinates and collects documentation from clients required for the approval of the request
- enters data on approved placements by phases of the business process into the appropriate databases and applications that support the process
- reporting and informing about irregularities that occur in databases
- participates in the process of delivering the vehicle to the client under the 'turnkey' service principle
- archives business documentation in accordance with internal procedures
- maintains appropriate internal records related to the work scope concerning the business process of implementing decisions and other requests
- handles client complaints and inquiries and communicates with other units of the Leasing department for the purpose of resolving them

Register Members Officer

Mar 2024 - Sept 2024

Raiffeisen Mandatory and Voluntary Pension Funds, Zagreb, Croatia

- processing contracts and member requests
- payments and withdrawals of funds from members personal accounts
- solving complaints related to the sales network
- informing members about payment options from the voluntary pension funds
- organization and implementation of administrative tasks in the office
- processing of all required documents
- assist in the preparation of monthly reports

Soldier (communication specialist)

Mar 2018 - Jun 2019

Ministry of Defence of Republic of Croatia, Zagreb, Croatia

- independent performance of operational military duties
- performance of work and tasks according to received orders
- establishment and maintenance of communication lines between units and the main headquarters
- daily learning and training of military skills and actions and organization

Administrative assistant

Dec 2015 - Dec 2016

A1 Croatia, Zagreb, Croatia

- organization and implementation of administrative tasks in the office
- preparation and up-to-date management of complete documentation
- filling out forms and certificates for banks,contests,statistics
- processing of all required documents
- variance analysis
- posting of incoming and outgoing invoices
- assist in the preparation of monthly reports
- manage and coordinate information with production scheduling

17. SAŽETAK

U ovom seminarskom radu obrađen je web servis Fresha, suvremena web aplikacija namijenjena online rezervaciji lokalnih usluga u području ljepote, zdravlja i osobne njege. U

uvodnom dijelu rada definiran je predmet i cilj rada, koji je bio analizirati funkcionalnosti, poslovnu primjenu i tržišnu poziciju odabranog web servisa, kao i njegovu vrijednost za krajnje korisnike i poslovne subjekte. Također su navedeni izvori podataka i metodologija prikupljanja informacija, a zatim je ukratko prikazana struktura cijelog seminarskog rada.

U drugom poglavlju dan je kratak opis web servisa Fresha, uz navođenje njegovih osnovnih funkcionalnosti i svrhe. Opisan je način na koji korisnici putem web stranice ili mobilne aplikacije mogu pretraživati usluge, odabrati željene termine i izvršiti rezervacije. Također je naveden službeni link web servisa te je prikazan ekranski prikaz početne stranice, čime je čitatelju omogućen bolji vizualni dojam aplikacije.

Treće poglavlje bavilo se tehnološkim okvirom web servisa Fresha. Ukratko su opisane tehnologije koje se koriste u razvoju suvremenih web aplikacija poput Fresha, uključujući web tehnologije, cloud infrastrukturu i mobilne platforme. Naglasak je stavljen na činjenicu da se Fresha uklapa u koncept Web 2.0 servisa koji omogućuju interakciju korisnika i poslovnih subjekata u realnom vremenu.

U četvrtom poglavlju prikazan je povijesni razvoj web servisa Fresha. Navedena je godina osnivanja, razvojni put servisa te njegovo širenje na međunarodno tržište. Također su spomenute ključne nadogradnje i funkcionalna poboljšanja koja su Fresha učinila jednim od vodećih servisa za online rezervacije u svojoj domeni.

Peto poglavlje opisuje probleme koje Fresha rješava. Analizirani su izazovi s kojima se korisnici i pružatelji usluga susreću bez korištenja ovakvog web servisa, poput ručnog naručivanja, nepreglednih rasporeda i gubitka vremena. Naglašeno je kako Fresha omogućuje učinkovitije upravljanje terminima, bolju organizaciju poslovanja i veću dostupnost usluga krajnjim korisnicima.

Šesto poglavlje predstavlja ključni dio seminarskog rada te donosi

detaljnu razradu teme.

Opisane su sve glavne funkcionalnosti web servisa Fresha, uključujući pretraživanje usluga, rezervaciju termina, upravljanje korisničkim računima i administraciju za poslovne korisnike.

Kroz konkretan primjer prikazan je postupak rezervacije masaže, uz jasno objašnjenje svakog koraka i odgovarajuće ekranske prikaze. Također su navedeni primjeri desktop aplikacija koje nude slične funkcionalnosti.

U sedmom poglavlju obrađen je proces kreiranja profila na web servisu Fresha. Opisan je postupak registracije korisnika, kao i razlika između korisničkih i poslovnih računa. Poseban naglasak stavljen je na poslovne korisnike, uz napomenu da Fresha nudi različite pakete i mogućnosti prilagođene potrebama poslovanja.

Osmo poglavlje bavi se poslovnom primjenom web servisa Fresha. Opisano je na koje se sve načine web aplikacija može koristiti u poslovne svrhe, osobito u salonima ljepote, wellness centrima i sličnim djelatnostima. Također su spomenuta eventualna ograničenja i dodatne naplate pojedinih funkcionalnosti.

U devetom poglavlju analizirana je konkurencija web servisa Fresha. Navedeno je pet konkurentskih rješenja, uključujući Booker, te su ukratko opisane njihove osnovne značajke.

Za svaki konkurentski servis naveden je link i prikazan ekranski prikaz početne stranice, uz kratku usporedbu u odnosu na Fresha servis.

Deseto poglavlje donosi kritički osvrt kroz prikaz pozitivnih i negativnih strana web servisa Fresha. U obliku tablice navedeno je najmanje deset prednosti i deset nedostataka aplikacije, čime je omogućen uravnotežen i objektivan pogled na analizirani web servis.

U jedanaestom poglavlju izrađena je SWOT analiza web servisa Fresha. Analizirane su snage, slabosti, prilike i prijetnje koje utječu na njegovo poslovanje i tržišnu poziciju, pri čemu su korišteni zaključci iz prethodnih poglavlja.

Dvanaesto poglavlje obuhvaća troškove, pokazatelje poslovanja i uspješnosti web servisa Fresha. Navedeni su poznati podaci o cijenama korištenja servisa, modelima naplate te pokazateljima uspješnosti koji ukazuju na njegovu široku prihvaćenost i tržišni uspjeh.

U trinaestom poglavlju razmatrane su mogućnosti nadogradnje funkcionalnosti u budućnosti.

Opisan je potencijalni smjer razvoja web servisa te dodatne funkcionalnosti koje bi mogle povećati njegovu primjenjivost i konkurentnost.

Zaključak rada donosi završna razmatranja i osobni osvrt na web servis Fresha, dok su u poglavlju literature navedeni svi korišteni izvori, popis slika i popis tablica korištenih u seminarskom radu.

BROŠURA PREZENTACIJE:

FRESHA
SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
EKONOMSKI FAKULTET – ZAGREB
KOLEGIJ: INFORMACIJSKE TEHNOLOGIJE U UREDSKOM POSLOVANJU
AUTORI: NIKOLA LJUTVIJEVIĆ & IVAN MEĐUGORAC

KRATKI OPIS WEB SERVISA

- web servis namijenjen online rezervacij i upravljanju lokalnim uslugama u beauty i wellness industriji
- omogućuje korisnicima jednostavno pretraživanje usluga prema lokaciji, vrsti tretmana i dostupnosti termina
- pruža mogućnost online rezervacije termina u stvarnom vremenu bez potrebe za telefonskim kontaktom
- poslovnim korisnicima fresha omogućuje upravljanje rasporedom, klijentima i ponudom usluga putem jedinstvenog sustava
- sustav je dostupan putem web preglednika i mobilne aplikacije
- službena internetska stranica web servisa fresha dostupna je na sljedećoj poveznici: https://www.fresha.com

TEHNOLOŠKI OKVIR

- razvijen je kao suvremena web i mobilna aplikacija temeljena na principima Web 2.0 tehnologija
- koristi cloud-based arhitekturu koja omogućuje visoku dostupnost i stabilnost sustava
- izrađeno je korištenjem modernih frontend tehnologija koje omogućuju responzivan dizajn i prilagodbu različitim uređajima, uključujući stolna računala, tablete i pametne telefone
- interakcija između korisnika i sustava odvija se u stvarnom vremenu, što upućuje na korištenje asinkronih web tehnologija i API sučelja

KRATAK RAZVOJ

- osnovana je 2015. godine pod nazivom Shedul
- olakšati online rezervaciju termina u beauty i wellness industriji
- tijekom godina kontinuirano nadograđivana novim funkcionalnostima
- fresha se postupno proširila na međunarodno tržište i danas se koristi globalno
- rebranding u naziv fresha označio je širenje i modernizaciju platforme

OPIS PROBLEMA

- prije online rezervacija poslovni subjekti imali su organizacijske i komunikacijske probleme
- neučinkovito upravljanje terminima dovodilo je do preklapanja i neiskorištenih termina
- oslanjanje na telefonske pozive i ručno zapisivanje povećavalo je pogreške i gubitak vremena
- nije postojao centralizirani sustav za klijente, usluge i povijest posjeta
- otežana komunikacija oko promjena i otkazivanja termina
- nedostatak brzog uvida u financijske podatke i statistiku
- ograničena dostupnost usluga izvan radnog vremena

DETALJNA RAZRADA TEME
Funkcionalnosti web servisa

- online rezervacija termina u stvarnom vremenu
- upravljanje zaposlenicima, rasporedima i opterećenjem rada
- centralizirana baza klijenata i povijest usluga
- integrirano financijsko upravljanje i online plaćanja
- automatizirani podsjetnici, otkazivanja i promjene termina
- analitika i izvještaji za praćenje poslovanja

Pretaživanje prema uslugama

Prikaz usluga i cijena

Primjer korištenja web servisa (mini tutorijal)

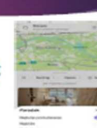
- prikazati ćemo praktičan primjer korištenja web servisa fresha iz perspektive krajnjeg korisnika.
- demonstrirati kako korisnik može pronaći odgovarajuću uslugu (masažu), odabrati poslovni subjekt i termin te završiti proces rezervacije.
- Prikazani koraci predstavljaju tipičan način korištenja aplikacije i obuhvaćaju pretraživanje, filtriranje rezultata, odabir usluge i potvrdu rezervacije

Otvaranje aplikacije i početna pretraga

- Korisnik otvara fresha aplikaciju (ili web verziju) te na početnom ekranu unosi vrstu usluge koju želi rezervirati. U ovom primjeru korisnik unosi pojam "masaža" ili odabire kategoriju masažnih tretmana. Zatim unosi lokaciju (npr. Zagreb ili trenutna lokacija) te definira željeni datum ili okvirno vrijeme termina.

Pregled rezultata i filtriranje

- Nakon pretrage, aplikacija prikazuje popis dostupnih poslovnih subjekata koji nude masažu u odabranoj lokaciji
- Korisnik može sortirati rezultate (npr. po ocjeni, udaljenosti ili cijeni) ili koristiti filtre kako bi suzio izbor (npr. vrsta masaže, cijena, dostupnost u određenom terminu)



Ulazak u profil odabranog salona/studija

- Korisnik odabire jedan salon ili studio s liste. Otvara se profil poslovnog subjekta s osnovnim informacijama (naziv, lokacija, ocjene, radno vrijeme, fotografije) te pregledom dostupnih usluga.
- Ovo korisniku omogućuje procjenu kvalitete i donošenje odluke prije rezervacije.

Odabir usluge "masaža" i pregled detalja

- U dijelu "Usluge" korisnik pronalazi masažu (npr. klasična masaža, sportska masaža, relax masaža) te vidi trajanje i cijenu. Klikom na određenu uslugu može se otvoriti detaljni opis tretmana, što korisniku pomaže razumjeti što je uključeno u uslugu.

Odabir termina i potvrda rezervacije

- Nakon odabira usluge, aplikacija prikazuje dostupne termine (datum i vrijeme). Korisnik odabire termin koji mu odgovara te prelazi na potvrdu rezervacije. U nekim slučajevima korisnik može odabrati i zaposlenika/djelatnika (ako salon nudi više djelatnika).

Prijava ili registracija korisnika

- Ako korisnik nije prijavljen, aplikacija traži prijavu ili registraciju. Prijava se može izvršiti putem e-mail adrese ili korištenjem vanjskih računa (Google/Apple/Facebook). Nakon prijave korisnik može dovršiti rezervaciju.

Završetak rezervacije i pregled u korisničkom profilu

- Nakon potvrde rezervacije, korisnik dobiva potvrdu termina te može koristiti pregledati sve rezervacije u svom profilu. Korisnik također može otkazati ili promijeniti termin (ovisno o pravilima salona). Ova dodatna povećava fleksibilnost korištenja web servisa.

Desktop alternative web servisa

- u prošlosti su se za upravljanje terminima poslovanjem najčešće koristile desktop aplikacijske se instaliraju na računalo.
- usprkos prelasku na aplikacije neke od njih koriste se i danas
- Phorest Salon Software
- Mindbody
- Zenoti

KREIRANJE PROFILA
Proces registracije korisnika

- Proces registracije na web servisu Fresha jednostavan je i prilagođen krajnjim korisnicima. Registracija se može započeti prilikom rezervacije

Razlika između korisničkog i poslovnog računa

- Fresha omogućuje korištenje platforme različitim vrstama korisnika, ovisno o njihovoj ulozi.
- Korisnički račun namijenjen je krajnjim korisnicima koji žele pregledavati dostupne usluge,

određene usluge ili samostalnim kreiranjem korisničkog profila.

- Korisnicima su dostupni različiti načini prijave,:
  - unos adrese elektroničke pošte
  - prijavu putem vanjskih servisa kao što su Google, Apple ili Facebook
- Nakon odabira načina prijave, korisnik unosi osnovne osobne podatke, poput imena i kontaktnog broja. U određenim slučajevima potrebno je dodatno potvrditi identitet putem e-maila ili SMS poruke kako bi se registracija uspješno dovršila.

rezervirati termine te upravljati svojim rezervacijama. Korištenje osnovnih funkcionalnosti korisničkog računa omogućeno je bez dodatnih troškova.

- Poslovni račun namijenjen je salonima, studiima i drugim pružateljima usluga koji putem web servisa upravljaju svojim poslovanjem. Poslovnim korisnicima dostupne su funkcionalnosti poput upravljanja terminima, klijentima, zaposlenicima, uslugama te praćenja poslovnih aktivnosti.
- Točni nazivi paketa, dostupne funkcionalnosti i cijene za poslovne korisnike ovise o tržištu i veličini poslovnog subjekta te su dostupni na službenim stranicama web servisa

Kreiranje i dovršetak korisničkog profila

- Nakon uspješne registracije, korisnik može dovršiti svoj profil unosom dodatnih podataka.
- To uključuje unos ili potvrdu kontaktnog broja, pregled osobnih podataka te postavljanje osnovnih korisničkih postavki.
- Unutar korisničkog profila omogućen je pregled budućih i prethodnih rezervacija, kao i upravljanje terminima, uključujući promjene ili otkazivanja rezervacija.
- Profil služi kao centralno mjesto za upravljanje korisničkim aktivnostima unutar web servisa

POSLOVNA PRIMJENA

- digitalizacija rezervacija i upravljanja terminima u uslužnim djelatnostima
- smanjenje administrativnih pogrešaka i preklapanja termina
- upravljanje klijentima (povijest rezervacija, preferencije, personalizacija)
- učinkovitije upravljanje zaposlenicima i raspored rada
- povećanje online vidljivosti i marketinška podrška (obavijesti, podsjetnici)
- praćenje financijskih podataka i poslovnih rezultata

KONKURENCIJA

- Na tržištu web aplikacija za online rezervacije i upravljanje terminima postoji nekoliko konkurentskih rješenja koja nude slične funkcionalnosti kao web servis Fresha. U nastavku su navedena i ukratko opisana pet najrelevantnijih konkurentskih web servisa
- Treatwell
- Booksy
- Booker
- SimplyBook.me
- Timely

POZITIVNE vs. NEGATIVNE STRANE

- Pozitivne strane:
  - jednostavno i intuitivno korisničko sučelje
  - brza online rezervacija termina 0–24
  - automatizirani podsjetnici i manje propuštenih termina
  - centralizirano upravljanje rezervacijama i klijentima
  - poboljšana organizacija rada i korisničko iskustvo
- Negativne strane:
  - ovisnost o internetskoj vezi
  - ograničene mogućnosti bez registracije
  - napredne funkcionalnosti zahtijevaju dodatno plaćanje
  - moguće tehničke poteškoće ili zastoji sustava
  - nije u potpunosti prilagođena svim djelatnostima

SWOT ANALIZA

- SWOT – sažetak
- Snage: jednostavno i intuitivno sučelje koje olakšava upravljanje
  -
- Slabosti: ovisnost o internetskoj vezi i dodatna naplata naprednih opcija
  -
- Prilike: rast digitalizacije uslužnih djelatnosti i širenje na nova tržišta
  -
- Prijetnje: jaka konkurencija i moguće sigurnosne ili tehničke poteškoće

TROŠKOVI, POKAZATELJI POSLOVANJA I USPJEŠNOST

- točni troškovi pokretanja Fresha nisu javni, ali uključuju vlastitu ulaganja u razvoj i cloud infrastrukturu
- za krajnje korisnike korištenje je besplatno (pregled ponude i rezervacije)

- poslovni korisnici mogu koristiti osnovne funkcionalnosti bez mjesečne pretplate
- prihod se ostvaruje kroz naknade za online plaćanja (cca 2–3 % po transakciji)
- dodatne napredne funkcionalnosti naplaćuju se prema tržištu i paketu
- uspješnost se očituje u velikom broju aktivnih korisnika, globalnoj prisutnosti i kontinuiranom rastu

MOGUĆNOST NADOGRADNJE FUNKCIONALNOSTI U BUDUĆNOSTI Razvoj u budućnosti

- daljnja automatizacija poslovnih procesa
- unapređenje korisničkog iskustva (poslovni i krajnji korisnici)
- primjena umjetne inteligencije i napredne analitike
- jača integracija s drugim poslovnim i digitalnim sustavima

MOGUĆNOSTI POBOLJŠANJA FUNKCIONALNOSTI

- globalno širenje uz prilagodbu lokalnim tržištima i zakonodavstvu
- dodatni razvoj mobilne aplikacije
- brže i jednostavnije korištenje u svakodnevnom poslovanju
- povećanje fleksibilnosti i primjenjivosti u različitim industrijama

ZAKLJUČAK

- Fresha je suvremen web servis za digitalizaciju rezervacija i upravljanje uslužnim djelatnostima
- omogućuje jednostavno upravljanje terminima, klijentima i poslovanjem
- smanjuje administrativno opterećenje i poboljšava korisničko iskustvo
- predhodi značajno nadmašuju nedostatke
- mogućnost daljnjeg razvoja čine Fresha konkurentnim rješenjem
- doprinosi digitalnoj transformaciji i učinkovitijem poslovanju

Hvala na pažnji ☺